



COMUNE DI FIRENZE

PROCESSO OPERATIVO PER DEMATERIALIZZAZIONE DI PRATICHE DI CONDONO EDILIZIO DEL COMUNE DI FIRENZE, BAGNO A RIPOLI, FIESOLE, SCANDICCI E SESTO FIORENTINO

“PON METRO FIRENZE 2014-2020” - Asse 1 - CODICE LOCALE PROGETTO FI_1.1.1.a8



ISTRUZIONE OPERATIVA

Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	RIFERIMENTI	3
3	NORME COGENTI.....	3
4	CERTIFICAZIONI DI SISTEMA QUALITÀ	3
5	DESCRIZIONE DEL MATERIALE OGGETTO DEL SERVIZIO	3
5.1	Stato dell'arte della documentazione relativa ai Condoni	4
5.1.1	Condono 1985	4
5.1.2	Condono 1995	4
5.1.3	Condono 2004	5
5.2	Stato dell'arte della documentazione relativa ai PUA del Comune di Firenze	5
6	DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE.....	5
6.1	Descrizione delle modalità di Digitalizzazione del singolo fascicolo delle PRATICHE DI CONDONO	9
6.2	Descrizione delle modalità di digitalizzazione del singolo fascicolo di PUA	16
6.3	Strumenti di monitoraggio del servizio.....	16
6.4	Gestione delle pratiche urgenti.....	19
6.5	Ulteriori elementi di controllo di processo	19
7	VERIFICA E CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE	20

1 INTRODUZIONE

Il presente documento viene redatto per fornire un **dettaglio del processo operativo e delle fasi di verifica parziali e definitiva** per le attività di dematerializzazione di pratiche di condono edilizio del Comune di Firenze, Bagno a Ripoli, Fiesole, Scandicci e Sesto Fiorentino e dei piani attuativi (PUA) del Comune di Firenze, riassunte nel documento "Progetto dei Fabbisogni" riportato in [1].

2 RIFERIMENTI

[1] - "Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 - Comune di Firenze - CONSERVAZIONE DIGITALE CON DEMATERIALIZZAZIONE DI PRATICHE DI CONDONO EDILIZIO DEL COMUNE DI FIRENZE, BAGNO A RIPOLI, FIESOLE, SCANDICCI E SESTO FIORENTINO" Codice documento: ID1901307110484001PJF ver. 2 del 13/09/2019.

[2] - Allegato Tecnico di Compliance per Comune di Firenze – "CONSERVAZIONE DIGITALE CON DEMATERIALIZZAZIONE DI PRATICHE DI CONDONO EDILIZIO DEL COMUNE DI FIRENZE, BAGNO A RIPOLI, FIESOLE, SCANDICCI E SESTO FIORENTINO"

3 NORME COGENTI

In relazione al presente progetto si citano le seguenti norme cogenti:

- CAD: Codice dell'Amministrazione Digitale, D. Lgs. 82 del 2005 e ss.mm.ii.
- artt. 4, 6 e 10 del D.P.C.M. 13.11.2014.

4 CERTIFICAZIONI DI SISTEMA QUALITÀ

Il gruppo TIM adotta un Modello Organizzativo 231 e vanta numerose certificazioni, tra cui:

- attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti: norma UNI EN ISO 9001;
- tutela degli aspetti ambientali: norma UNI EN ISO 14001;
- gestione efficiente dell'energia: norma ISO 50001;
- servizi di Information Technology: norma ISO/IEC 20000-1;
- sicurezza delle informazioni: norma ISO 27001;
- protezione dei dati personali nei servizi Public Cloud: norma ISO/IEC 27018;
- possesso dei requisiti richiesti dall'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per ricoprire il ruolo di:
 - Certificatore Accreditato per la Firma Qualificata, la Carta Nazionale dei Servizi e la Marcatura Temporale;
 - Gestore Accreditato per la Posta Elettronica Certificata;
 - Conservatore Accreditato per la conservazione dei documenti informatici.

5 DESCRIZIONE DEL MATERIALE OGGETTO DEL SERVIZIO

Il materiale oggetto del servizio di dematerializzazione è costituito da faldoni contenenti le richieste di condono edilizio dei vari comuni coinvolti e i PUA del Comune di Firenze.

Il presente progetto prevede attività di digitalizzazione di un totale di **1.457 metri lineari complessivi di pratiche**. Ogni metro lineare è determinato dalla somma delle larghezze delle costole di ogni singolo faldone o filza e non dalla larghezza o lunghezza dei documenti in essa contenuti.

In particolare, il dettaglio informativo rispetto alle quantità oggetto di lavorazione è:

Comune	Metri lineari PUA	Metri lineari Condoni
Comune di Firenze	15	1.000
Bagno a Ripoli	0	132
Fiesole	0	60
Sesto Fiorentino	0	100
Scandicci	0	150
TOTALE	15	1442

Gli archivi dei condoni e delle pratiche urbanistiche del Comune di Firenze sono conservati presso la sede comunale di piazza San Martino 2, nei locali del piano terreno, ammezzato, primo e secondo.

L'attività di dematerializzazione sarà svolta presso la sede del Comune di Firenze sita in Piazza S. Martino, 2 a Firenze, sede in cui si trova l'archivio fisico di dette pratiche. Eventuale variazione della sede sarà concordata tra le parti. Non è oggetto di questa offerta il trasporto dei documenti dalle sedi degli altri comuni presso la sede di lavorazione, trasporto che rimane a carico della committenza.

5.1 Stato dell'arte della documentazione relativa ai Condoni

Per quanto riguarda il Comune di Firenze, la documentazione si presenta in buono stato di conservazione. La forma è il faldone (o filza) al cui interno vi sono delle pratiche raccolte in cartelline costituenti i singoli procedimenti relativamente ai condoni. Il fondo è raccolto nel caso dei condoni 1995 in un unico luogo di conservazione, a differenza dei condoni relativi al 1985 e al 2004 che invece sono raccolti in stanze e piani diversi. I formati cartacei sono prevalentemente A4 con documenti di formati diversi (A3 e oltre) raramente presenti. I documenti sono raggruppati con le classiche spillette e/o attache, raramente con altri tipi di rilegatura.

Le attività e delle fasi di digitalizzazione delle pratiche PUA sono descritte al § 6.1.

Per gli altri Comuni si assume che la documentazione si presenti in un analogo stato di conservazione.

5.1.1 Condono 1985

La serie, per quanto riguarda almeno il Comune di Firenze, è la più estesa in termini quantitativi. Sempre con riferimento al solo Comune di Firenze, rispetto ai 1.000 metri totali, la serie consta circa di 855 metri lineari, per indicativamente 79.000 domande, facenti riferimento a circa 120.000 richieste effettive su più unità immobiliari. La documentazione è decisamente la più complessa poiché le modalità di presentazione dell'istanza consentivano di inoltrare la richiesta per più locazioni anche su indirizzi diversi. Questo significa che, in linea di massima, le pratiche sono più corpose e i documenti, non essendo in ordine, causano una lavorazione più complessa. Ci si pone infatti l'obiettivo di dividere fra più fascicoli i documenti relativi a unità immobiliari diverse, pur riferite alla stessa domanda di condono.

La modalità di lavorazione di queste pratiche è descritta nei paragrafi successivi.

5.1.2 Condono 1995

Le modalità di lavorazione saranno analoghe a quelle del condono del 1985, se non per l'aspetto legato al rapporto istanza/numero di richieste di condono che in questo caso è di 1/1.

5.1.3 Condono 2004

Le modalità di lavorazione saranno analoghe a quelle del condono del 1985 se non per l'aspetto legato al rapporto istanza/numero di richieste di condono che anche in questo caso è di 1/1.

5.2 Stato dell'arte della documentazione relativa ai PUA del Comune di Firenze

Il fondo PUA si presenta in buono stato di conservazione, ma con una varietà di supporti cartacei estremamente elevata, per esempio:

- Carta velina di diversa consistenza;
- Fascicoli rilegati di varia natura;
- Camicie contenenti documenti indicanti il relativo contenuto;
- Piante di varia natura e dimensione.

Questo stato di cose genera una complessa gestione dei dispositivi utilizzati nella fase di digitalizzazione: questi ultimi, infatti, dovranno essere compatibili con il materiale cartaceo sopra descritto. L'aspetto positivo è legato alla sotto-fascicolazione della documentazione che è stata ordinata con un indice in testa e relative "camicie" contenenti i documenti di suddetto indice.

Le attività e delle fasi di digitalizzazione delle pratiche PUA sono descritte al § 6.2.

6 DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE

Il materiale oggetto del servizio di dematerializzazione, costituito dai faldoni delle richieste di condono dei vari Enti e dei PUA del Comune di Firenze sarà digitalizzato seguendo il processo descritto in questo paragrafo.

Il progetto prevede la suddivisione delle attività di dematerializzazione in 12 lotti; ciascun lotto, della durata di 1 mese solare, prevede attività di digitalizzazione di un numero di pratiche corrispondenti a circa 120 metri lineari. Il lotto verrà ulteriormente suddiviso in sotto-lotti di circa 30 metri lineari settimanali.

Di seguito viene descritto il processo applicato al sotto-lotto di pratiche di condono preso in carico, digitalizzato e ricollocato in archivio, restituito settimanalmente. Per quanto riguarda le fasi di presa in carico e rilascio della documentazione ci si richiama al "Disciplinare custodia e conservazione della documentazione originale dei comuni interessati dal progetto PON metro" e nei paragrafi seguenti si fornisce un dettaglio delle attività previste.

A. **Prelievo e/o presa in carico dei lotti costituenti gli archivi cartacei:** prelievo, solo per il Comune di Firenze; presa in carico per il Comune di Firenze e per i Comuni aderenti.

Come detto, l'attività di digitalizzazione prevede la suddivisione in lotti, ciascuno di 120 metri lineari e della durata di circa un mese. Per la presa in carico il lotto verrà suddiviso in sotto-lotti di circa 30 metri lineari settimanali per le pratiche di condono; 8 metri lineari per le pratiche PUA. Il prelievo e presa in carico saranno accompagnati dalla redazione di appositi moduli di "presa incarico documentazione" simili a quello riportato nella figura seguente.

In particolare, saranno curate:

- La redazione di una lista contenente le buste (faldoni) presi effettivamente in carico;
- L'eventuale annotazione relativa ad anomalie riscontrate rispetto, ad esempio:
 - Numerazione e consistenza
 - Stato di conservazione
 - Altro

PRESA INCARICO DOCUMENTAZIONE		AQ01/P03 PAG. 1 di 1 Rev. 01 22.12.2016	
PRESA IN CARICO			
DESCRIZIONE	N° PEZZI	CONTENUTO	NOTE
Data: ____/____/____			
Firma Cliente _____		Firma Responsabile Area _____ (con riserva sullo stato della documentazione)	
STATO DELLA DOCUMENTAZIONE			
IDENTIFICATIVO DOCUMENTO/Busta	DESCRIZIONE DELLA SITUAZIONE NON CONFORME		SIGLA
Comunicazione al Cliente in data ____/____/____			
<i>Selezionare Proposta</i>			
RESTITUZIONE			
DESCRIZIONE	N° PEZZI	CONTENUTO	NOTE
Data: ____/____/____			
Firma Cliente _____		Firma Responsabile Area _____	

Esempio di modulo di presa incarico documentazione

Tutte le buste verranno spuntate in fase di presa in carico e ovviamente rispuntate nuovamente in fase di restituzione e ricollocazione.

Come descritto nel § 6.1 FASE 4, si prevede anche la ricezione di tutti i metadati della pratica resi disponibili dagli Enti tramite file xml aventi struttura analoga al file xml prodotto come export di seguito descritto.

Le fasi di presa in carico e restituzione verranno firmate dal referente di custodia e conservazione nominato da Telecom e controfirmate dal responsabile dell'Ente.

Stante la prevista situazione logistica, saranno adottate tutte le misure intese alla corretta rilevazione delle pratiche in entrata ad in uscita, quali ad esempio:

- Liste di controllo e rilevazione;
- Rilevazione e registrazione degli accessi nei luoghi di conservazione.

Dalla presa in carico al rilascio, Telecom sarà pienamente responsabile della custodia e conservazione della documentazione conservata presso i locali in cui avrà luogo l'esecuzione dei servizi. Tale responsabilità sarà garantita nei limiti della sicurezza fisica e di accesso assicurata ai locali/edificio dal Comune di Firenze che ne gestisce in autonomia l'accesso, l'eventuale videocontrollo, gli impianti di sicurezza ecc.

Si richiede a tale scopo l'accesso esclusivo alle sale di conservazione e lavorazione.

B. **Attività di digitalizzazione del singolo fascicolo:** per ogni fascicolo sono previste le seguenti attività:

- **Ricognizione della documentazione** presente all'interno del fascicolo (anche tramite accesso agli applicativi gestionali degli Enti) con segnalazione al referente dell'Ente interessato degli eventuali documenti fuori posto per il successivo, corretto riposizionamento, o di documenti mancanti. L'accesso ai gestionali degli Enti aderenti avverrà tramite VPN dalla intranet del Comune di Firenze, collegamento che sarà reso disponibile dal Comune di Firenze.
- **Verifica** dei documenti da digitalizzare;
- **Acquisizione digitale dell'intera documentazione** presente nel fascicolo con esclusione delle eventuali copie multiple o tavole grafiche annullate;
- **Redazione dei metadati:** Tra i metadati di ogni documento digitalizzato, oltre a quelli previsti di base e descritti nel seguito, saranno presenti anche ulteriori attributi di carattere generale e di controllo quali:
 - o l'impronta o hashing del documento digitale (SHA-256);
 - o data e ora in cui è stata effettuata l'operazione di digitalizzazione.
- **Messa a disposizione sul sistema di gestione documentale temporaneo dei file ottenuti dal processo di digitalizzazione:** i documenti digitalizzati prodotti nelle fasi di dematerializzazione saranno forniti ad ogni singolo Ente sotto forma di archivio, in un formato accessibile, consultabile e modificabile.

I file generati dal processo di digitalizzazione verranno archiviati nel sistema di monitoraggio temporaneo messo a disposizione e descritto nel § 6.3. Tale sistema conterrà i dati minimali per la ricerca della pratica affinché sia possibile verificare lo stato dell'arte della lavorazione e la qualità della stessa. Una volta terminata la lavorazione di digitalizzazione verrà prodotto un file di esportazione in formato XML (di cui si allega di seguito un esempio per la tipologia "condono"); all'interno di detto file il numero univoco di riferimento (verosimilmente il numero della pratica) verrà affiancato dal path del file system in cui sarà possibile prelevare i documenti digitalizzati. Tale file farà da guida all'importazione dei file digitali nel sistema gestionale di ciascun Ente.

Esempio di file XML prodotto dal gestionale:

TRACCIATO*

```
<DescrittoreCondono>
  <Pratica>
    <DatiIdentificativi>
      <NumeroPratica>NRO_PRATICA</NumeroPratica>
      <AnnoPratica>ANNO_PRATICA</AnnoPratica>
      <NumeroProtocollo>NRO_PROTOCOLLO<NumeroProtocollo>
      <AnnoProtocollo>
      <FilzaPratica>FILZA_PRATICA</FilzaPratica>
      <DataPresentazione>DATA_PRESENTAZIONE</DataPresentazione>
    </DatiIdentificativi>
    <DatiRichiedenti>
      <Richiedente>
        <Nome>NOME</Nome>
        <Cognome>COGNOME</Cognome>
        <CodiceFiscale>CODICE_FISCALE</CodiceFiscale>
        <PartitaIVA>Partita_IVA</PartitaIVA>
      </Richiedente>
    </DatiRichiedenti>
  </Pratica>
</DescrittoreCondono>
```

```

        <CFDaControllare>SI-NO</CFDacontrollare>
    </Richiedente>
</DatiRichiedenti>
<Modello>
    <UnitaImmobiliare >
        <Indirizzo>
            <Principale>S/N</Principale>
            <TipoIndirizzo>ES. Via/Piazza, etc...</TipoIndirizzo>
            <DescrizioneIndirizzo>REGINALDO GIULIANI</DescrizioneIndirizzo>
            <CivicoIndirizzo>250</CivicoIndirizzo>
            <EsponenteIndirizzo>ESP</EsponenteIndirizzo>
            <Piano>PIANO</Piano>
            <CodiceSitIndirizzo>CODICE_UNIVOCO_DATABASE_SIT</CodiceSitIndirizzo>
        </Indirizzo>
        <RiferimentoCatastale>
            <Foglio>FOGLIO</Foglio>
            <Particella>PARTICELLA</Particella>
            <Subalterno>SUBALTERNO</Subalterno>
        </RiferimentoCatastale>
    <DatiIdentificativiProvvedimento>
        <NumeroProv>NRO_Provvedimento</Numeroprov>
        <DataProv>DATA_Provvedimento</DataProv>
    </DatiIdentificativiProvvedimento>
    </UnitaImmobiliare>
    <AllegatiModello>
        <Allegato>
            <IdentifUnivocoAllegato>ID_UNIVOCO_ALLEGATO</IdentifUnivocoAllegato>
            <IdentificativoPadreAllegato>
                IDENTIFICATIVO_PADRE (Nel caso di allegati che devono essere spezzati)
            </IdentificativoPadreAllegato>
            <IdentificativoPosizioneAllegato>
                IDENTIFICATIVO_POSIZIONE_ALLEGATO (Nel caso di allegati che devono essere spezzati)
            </IdentificativoPosizioneAllegato>
            <RiferimentoFile>/CARTELLA/NOME_FILE</RiferimentoFile>
            <CategoriaAllegato>
                CATEGORIA (es. ISTANZA; RELAZIONE_TECNICA; ELABORATI_GRAFICI; CONCESSIONE O
                DINIEGO; DOCUMENTAZIONE_RESIDUALE; DOCUMENTI_PERSONALI)
            </CategoriaAllegato>
            <ImprontaAllegato>SHA_256</ImprontaAllegato>
        </Allegato>
    </AllegatiModello>
</Modello>
</Pratica>
</DescrittoreCondono>

```

- * I tag riportati in rosso possono essere multipli (per quanto riguarda i condoni 1985).
- I tag evidenziati in giallo sono dati esportati dal PEA verso l'applicativo di monitoraggio a fini di controllo durante l'attività di dematerializzazione.
- I tag evidenziati in grigio si riferiscono a una possibile divisione in più file pdf dei singoli documenti scansionati, qualora un unico pdf dovesse risultare troppo "pesante" (oltre 150 MB): eventualità comunque abbastanza remota

Solo a fronte della conclusione positiva delle verifiche/collaudò (vedi § 7) il lotto potrà considerarsi validato e utilizzabile dall'Ente per le ordinarie necessità di visura/consultazione.

Non sono comprese in questa proposta le attività, i collegamenti e/o i supporti (es. hard disk, o collegamenti temporanei, ...) necessari al trasferimento dei file risultanti dall'attività di digitalizzazione verso i sistemi gestionali e/o documentali in uso da parte dei vari Enti.

Vista la differente elaborazione prevista per le pratiche di Condono rispetto ai PUA del Comune di Firenze, sono stati inseriti appositi paragrafi che forniscono maggiore dettaglio del processo di digitalizzazione del singolo fascicolo:

- nel § 6.1 è riportato un dettaglio del processo di digitalizzazione del singolo fascicolo delle pratiche di condono;
- al § 6.2 è riportato un dettaglio del processo di digitalizzazione del singolo fascicolo dei PUA del Comune di Firenze.

C. **Ricomposizione fascicoli e faldone nello stato originario e (limitatamente al Comune di Firenze) ricollocamento negli scaffali** delle pratiche cartacee già digitalizzate, rispettando rigorosamente l'ordine cronologico e numerico, assicurando l'esatto riposizionamento di ogni documento nel fascicolo di riferimento e nella posizione d'archivio; l'eventuale rinvenimento di documenti fuori posto sarà segnalato ai funzionari dell'Ente che provvederanno a riordinarli all'interno delle unità di conservazione corrette.

Come precedentemente dichiarato il riposizionamento sarà soggetto alla rilevazione e confronto con le liste di presa in carico onde verificare la presenza di discrepanze tra le due fasi. La lista di riconsegna sarà sottoscritta dal responsabile per la custodia e conservazione nominato da Telecom e dall'Ente.

6.1 Descrizione delle modalità di Digitalizzazione del singolo fascicolo delle PRATICHE DI CONDONO

Il processo di digitalizzazione seguirà le seguenti fasi di lavorazione:

- FASE 1 – Predisposizione delle pratiche alla digitalizzazione, ordinamento e normalizzazione
- FASE 2 – Creazione del subfascicolo relativo alla singola unità immobiliare
- FASE 3 – Identificazione dei documenti salienti all'interno del fascicolo
- FASE 4 – Collegamento della pratica ai dati disponibili, verifica e raccolta dei dati non disponibili
- FASE 5 – Digitalizzazione

Di seguito si riportano le modalità previste per l'esecuzione del servizio per la digitalizzazione delle pratiche di condono.

Alcuni dettagli, come ad esempio le modalità di gestione degli oggetti piramidali o le modalità di integrazione dei dati rilevati rispetto ai dati già presenti, saranno definiti durante la gestione della prima fase o durante la fase prototipale in collaborazione con il referente del Comune di Firenze.

FASE 1 - Predisposizione delle pratiche alla digitalizzazione, ordinamento e normalizzazione

La documentazione, nella fase di preparazione alla digitalizzazione, verrà suddivisa in 7 categorie ritenute indispensabili in termini di identificazione sia relativamente alla richiesta da parte del cittadino, sia per esigenze di lavorazione interne. Tali categorie daranno origine a "n" file PDF multi-pagina distinti.

Tali categorie saranno:

- a) **Istanza del cittadino.** Come precedentemente descritto, questa categoria potrà contenere più istanze laddove il cittadino abbia richiesto il condono di più opere all'intero della stessa unità o all'interno di unità diverse in locazioni diverse. A differenza dei condoni avvenuti negli anni successivi, la domanda, per i condoni 1985, veniva effettuata utilizzando specifici moduli. La digitalizzazione conterrà solo detti moduli a meno che non vi sia documentazione allegata di altra natura (spesso spillata) che in tal caso verrà digitalizzata nello stesso documento PDF multi-pagina. Qualora l'istanza abbia invece allegati documenti inerenti dati personali (vedi punto specifico in tal senso), questi verranno estrapolati ed inseriti in una specifica sezione.

- b) **Relazione tecnica.** La relazione tecnica era documento necessario per inoltrare l'istanza ed era costituita in genere dall'elenco delle opere previste e/o effettuate e da documentazione fotografica ed elaborati grafici rappresentativi delle modifiche effettuate o da effettuarsi. Se non trovata allegata all'istanza, come precedentemente descritto, verrà digitalizzata in uno specifico PDF multi-pagina.
- c) **Concessione.** Tutti i documenti costituenti la concessione e relativi allegati integranti o l'eventuale diniego.
- d) **Elaborati grafici.** In questa categoria rientrano tutti gli elaborati grafici non allegati alle categorie precedenti e quindi trovati "slegati" dal rapporto archivistico con l'istanza e la relazione tecnica.
- e) **Documentazione residuale.** In questa categoria rientrano tutti i documenti non appartenenti alle altre categorie descritte, ad esempio comunicazioni di vario genere, visure ecc.
- f) **Documenti personali*.** In questa categoria rientrano tutti quei documenti che in una qualche maniera riportano dei dati personali o sensibili. Al momento sono state identificate le seguenti tipologie documentali:
 - 1. Documento di identità
 - 2. Verbale della polizia/municipale
 - 3. Dichiarazione dei redditi
 - 4. Domanda di successione
 - 5. Atto di compravendita
 - 6. Certificato carichi pendenti
- g) **Copie.** In questa categoria rientrano tutte le copie rilevate indipendentemente dalla categoria.

****La lista dei documenti appartenenti a questa categoria sarà aggiornata durante la fase di esecuzione del servizio laddove venissero riscontrate altre tipologie documentali.***

Al fine di migliorare la qualità del materiale cartaceo archiviato, per le sole pratiche del Comune di Firenze, durante il processo di digitalizzazione è prevista la sostituzione delle buste rovinata mantenendo l'intestazione con numero e anno ed eventuale numero di filza o posizione in archivio, da riportare sulla nuova busta. E' prevista al massimo la sostituzione del 3% delle buste totali, visto anche il buono stato in cui si trova l'archivio di Firenze.

Qualora i documenti dovessero presentare problematiche quali lacerazioni o comunque situazioni che dovessero impedire una lavorazione non idonea al processo lavorativo, si adotteranno misure quali apposizione di nastro (dove necessario) e/o digitalizzazione tramite lastra piana/planetaria.

In presenza di spille e magliette metalliche utilizzate per aggregare i singoli documenti esse non saranno sostituite con equivalenti in plastica od utilizzando cartelline in cartoncino al termine della fase di digitalizzazione. E' previsto invece l'utilizzo di camicie separatrici agevolmente riconoscibili e coerenti con le suddivisioni precedentemente proposte. Questo significa che nel caso di pratiche aventi all'interno richieste per più immobili avremo una camicia che definisce l'unità immobiliare e all'interno sotto-camicie contenenti le categorie a/b/c/d e ulteriori camicie per le categorie e/f/g (la categoria "g" non verrà digitalizzata). Per le pratiche con una singola unità avremo la "semplice" suddivisione per le categorie indicate.

I documenti cartacei verranno quindi lasciati nella sequenza di nuovo ordinamento ottenuta dal riordino descritto precedentemente. Questo significa che i documenti che in partenza sono stati ordinati con un criterio precedente, verranno riordinati per categoria e all'interno della stessa unità (laddove l'unità sia multipla), questa la motivazione per cui si parla di nuovo ordinamento.

Ulteriore motivazione per cui la digitalizzazione dovrà seguire la nuova struttura dell'ordinamento è data dalla congruenza che il digitale dovrà avere rispetto alla risorsa analogica sia per l'effettuazione dei controlli che per evidente attestazione di insiemi digitali analoghi agli insiemi analogici, ovvero il digitale dovrà essere identico per sequenza e consistenza all'analogico.

Durante tutto il processo di digitalizzazione dei documenti, nell'eventualità di pratiche o documenti fuori posto, queste saranno consegnate ai funzionari dell'Ente che provvederanno a riordinarle all'interno delle

unità di conservazione (buste e faldoni), rispettando l'ordinamento ed il vincolo archivistico esistenti e così assicurando un riordino completo degli archivi. Dell'eventualità della presenza di pratiche o documenti fuori posto si dà atto nei moduli di presa incarico e riconsegna della documentazione originale.

Eventuali documenti con appositi timbri (notarili ad esempio) atti a mantenere unito il documento nelle sue parti, non verranno disgiunti, bensì acquisiti tramite lastra piana o planetaria così da preservare l'unità logica ma soprattutto giuridica del documento.

FASE 2 - creazione del sub-fascicolo relativo alla singola unità immobiliare

Tale fase prevede la creazione di n sub-fascicoli (uno per ogni unità immobiliare/istanza) contenente i documenti facenti capo alla suddetta unità e contenenti le tipologie documentali a/b/c/d ovvero:

- Istanza
- Relazione tecnica
- Concessione/diniego
- Elaborati grafici

Sarà indispensabile trovare una soluzione relativamente ai documenti (in particolare relazioni tecniche) che sono in qualche maniera collegati a più istanze/unità immobiliari. In questo caso detti documenti saranno "taggati" come appartenenti a più istanze/unità immobiliari creando di fatto una nuova categoria al di fuori del sub-fascicolo dell'unità immobiliare.

I documenti facenti parte della categoria elaborati grafici, nel caso di pratiche in cui vi siano richieste per più unità immobiliari, verranno associati al sub-fascicolo dell'unità a cui sono logicamente legate laddove i riferimenti siano facilmente evincibili (ad esempio presenza di indirizzo, se univoco, o presenza di dati catastali). Tale procedimento verrà definito in fase di start-up di progetto e formalizzato in un decalogo a cui gli operatori dovranno scrupolosamente attenersi.

Una volta terminate le fasi 1 e 2, sarà possibile affrontare la fase successiva nelle modalità di seguito dettagliate.

FASE 3 - Identificazione dei documenti salienti all'interno del fascicolo

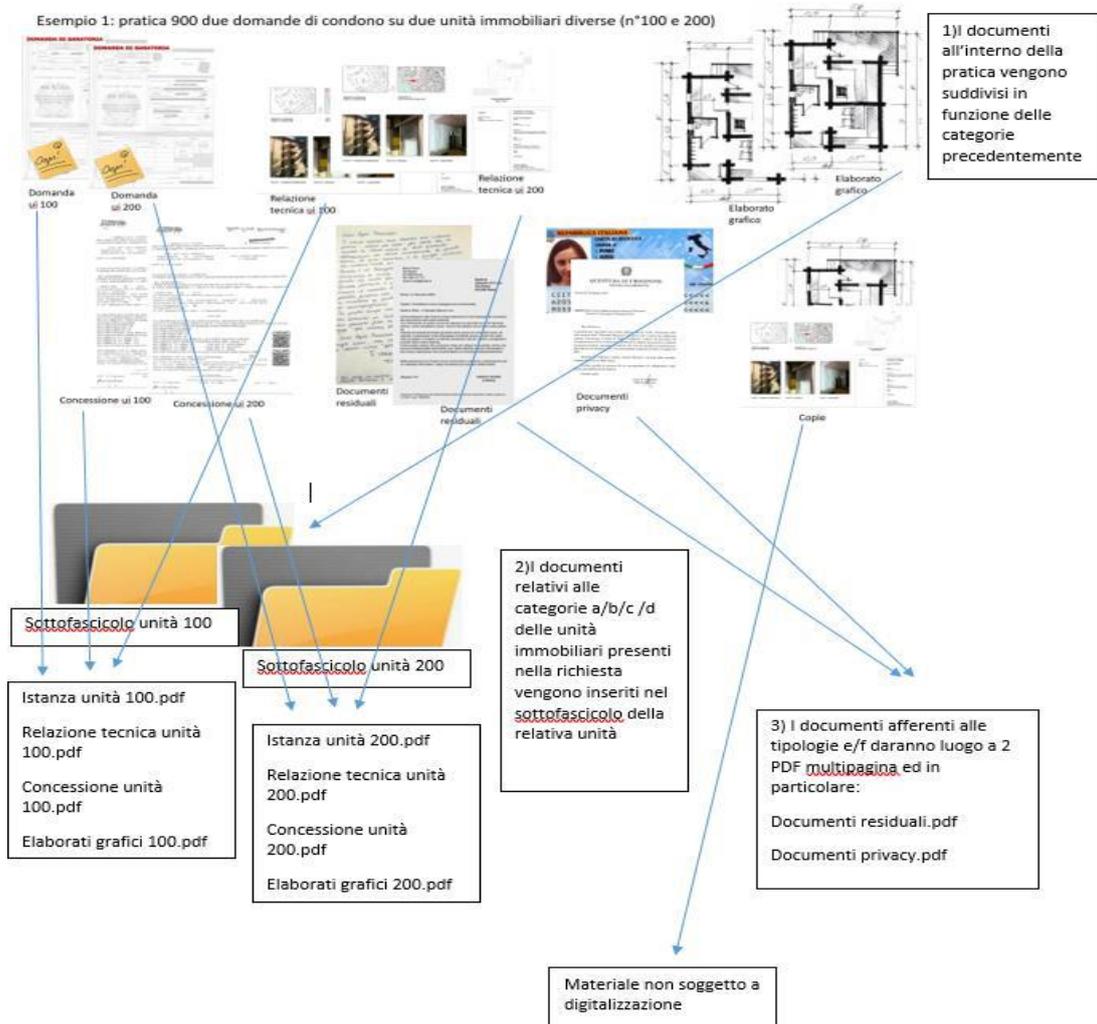
Questa fase prevede l'identificazione del singolo documento all'interno del sub-fascicolo creato nella FASE 2. Tale identificazione potrebbe avvenire con l'apposizione di un QR code (non sul documento ma sulla cartellina del sub-fascicolo) o con altro sistema che poi consentirà di fornire l'informazione relativa al tipo di documento al sistema informatico in cui dovrà essere riversato l'archivio.

Le categorie documentali e/f verranno invece aggregate in due file PDF contraddistinti da una nomenclatura parlante rispetto al contenuto (tipo di documenti contenuti).

La categoria "g" (copie) non sarà soggetta a digitalizzazione

Come già precedentemente descritto, questa ipotesi, ovvero quella in cui i documenti delle suddette categorie faranno riferimento a più istanze, si verificherà solo in circa 1/3 dei casi dei condoni del 1985 poiché il rapporto istanza/richiesta di condono è, come prima indicato, circa 79.000 istanze per 120.000 richieste effettive.

Nella pagina seguente un esempio di una possibile lavorazione di una pratica contenente due istanze di condono su due unità immobiliari.



FASE 4 - Collegamento della pratica ai dati disponibili, verifica e raccolta dei dati non disponibili

Questa parte di servizio prevede, il completamento dei dati essenziali relativi alla pratica. Questo avverrà in due punti:

- 1) Ricezione di un file xml elaborato dall'Ente utilizzato come import per il sistema di gestione e monitoraggio. I dati contenuti nel file xml, sono i seguenti:
 - C1. Numero e anno pratica;
 - C2. Richiedente;
 - C3. Locazione/i (Via, numero civico e piano); - NB: possibili più locazioni per i condoni 1985
 - C4. Dati catastali; - NB: possibili più terne di dati catastali per i condoni 1985
 - C5. Filza di appartenenza.

- 2) Da una rilevazione effettuata sul GesPra del Comune di Firenze riguardo alla consistenza di tali dati in rapporto alle pratiche, si è evinto che essi sono in gran parte già presenti, al netto talvolta dei dati catastali (si è stimata la mancanza di un 10% dei dati catastali). Gli operatori quindi, in fase di preparazione della pratica, verificheranno la presenza effettiva dei dati Catastali (campo C4) li completeranno nel sistema di gestione e monitoraggio, laddove mancanti.

Inoltre in questa fase di verifica, per le sole pratiche segnalate con l'apposito campo "<CFDaControllare>SI</CFDacontrollare>" presente nel tracciato xml sopra descritto, si procederà al reinserimento del dato CF prendendolo dalla pratica e verificandone esclusivamente la correttezza formale.

3) Immissione di altri dati nel sistema di gestione e monitoraggio.

Gli altri dati essenziali da inserire sono i seguenti:

C6. impronta o hashing del documento digitale;

C7. numero e data concessione - NB: Per le istanze di condono 1985 "multi-immobile" la concessione (o diniego) è relativa a ogni singolo immobile.

Per poter associare correttamente i metadati di concessione C7 all'immobile cui si riferiscono occorre anche inserire:

C8. dati catastali - ma solo nel caso di istanza di condono 1985 "multi-immobile";

C9. Numero e anno pratica.

Tale modalità di lavoro è stata dettagliata per le pratiche del Comune di Firenze. Per i gli altri comuni, la lavorazione procederà con le stesse modalità. Laddove le pratiche non dovessero essere messe a disposizione alle stesse condizioni, in termini di logica di conservazione e/o dati associati trasferiti via file xml, si renderà necessaria una rivalutazione tecnico/economica.

FASE 5 - Digitalizzazione

A fronte del sopralluogo effettuato, stante la prospettata modalità di lavorazione, è presumibile l'utilizzo di scanner rotativi in formato A3 con l'ausilio di scanner rotativi di formato A0.

Il risultato, sarà quindi una cartella nomenclata con il numero di pratica all'interno del quale verranno inseriti i PDF multi-pagina* (esempio per la pratica numero 2000) nella seguente versione:

(cartella) Numero pratica condono_

- N° istanza/unità immobiliare (con all'interno tutti i documenti delle categorie a/b/c//d correttamente separati ed identificati
 - Documentazione residua.pdf
 - Documenti personali.pdf

***La nomenclatura è puramente indicativa e verrà stabilita in accordo con l'amministrazione. Il formato di restituzione sarà PDF/A**

Le cartelle verranno accompagnate da un tracciato record (con formato da stabilire) contenente il nome file ed il relativo percorso nel file system.

Poteniale problema risiede negli elaborati grafici di grandi dimensioni per i quali è stata richiesta la produzione di formali piramidali. Durante il sopralluogo è emersa la presenza di fuori formati di dimensioni medie (ad esempio A2) oppure formati con lato A3 corto ma più lunghi. Si ritiene che per queste dimensioni, il formato PDF possa rispondere in maniera ottimale all'esigenza di fruizione. Per i formati più grandi, verranno prodotti i piramidali richiesti. È necessario però, che tali elaborati, quando all'interno di documenti assiemati (presumibilmente le relazioni tecniche o elaborati grafici) mantengano il rapporto di sequenza e coerenza con tale insieme che verrà prodotto in formato PDF. Vi sarà quindi la necessità di rendere il legame dal punto di vista della fruizione. Si propone una modalità nella quale nel punto del PDF in cui è presente tale elaborato, verrà definito un bookmark che riporterà ad un percorso assoluto in cui sarà presente tale elaborato consentendo durante la sfogliazione del PDF di visualizzare anche il piramidale. Anche in questo caso le specifiche tecniche di realizzazione verranno definite di concerto con l'amministrazione.

Ulteriori modalità di lavorazione:

- Al fine di restituire correttamente tutte le informazioni, eventuali legende, fotografie, appunti o correzioni, la digitalizzazione verrà effettuata a colori *
- La risoluzione si ritiene sufficiente a 200 ppi (pixel per pollice) differenziando gli elaborati grafici di grandi dimensioni con un'acquisizione a 300 ppi per consentire una migliore lettura di eventuali misure, quote ecc.

*Attività da valutare con l'Ente dato che in questo caso potrebbe aumentare significativamente il volume dei dati digitalizzati.

Come precedentemente esplicitato, la consegna del tracciato e delle risorse digitali create avverrà tramite la messa a disposizione di un file di esportazione in formato XLS/CSV in cui il numero univoco di riferimento (verosimilmente il numero della pratica) verrà affiancato dal path in cui sarà possibile prelevare i fascicoli digitali. Tale file farà da guida all'importazione dei file digitali nel sistema dell'ente. Tale file deriverà dal sistema di consultazione/monitoraggio descritto in § 6.3.

Le specifiche relative alla lavorazione verranno comunque esplicitate in un documento denominato "scheda di lavorazione" per il quale si fornisce un facsimile nella figura seguente.

6.2 Descrizione delle modalità di digitalizzazione del singolo fascicolo di PUA

La struttura archivistica nonché la consistenza del fondo PUA, così come le tipologie documentali annesse, è notevolmente diversa rispetto al fondo pratiche di condono. In fase di sopralluogo è stato rilevato come sia stato strutturato per ogni singola pratica un indice (sebbene l'attività non sia ancora stata portata a termine) indicante una serie di sotto fascicoli suddivisi per tipologia di documenti contenuti.

Per tale motivo viene di seguito indicata la modalità di realizzazione della modalità di digitalizzazione.

Il flusso non prevede attività di riordino o comunque modifica della sequenza dei sottofascicoli o dei documenti al loro interno. Seguendo la struttura data sul cartaceo, l'attività prevede la creazione di un file PDF per ognuna delle camicie (sottofascicoli) con nomenclatura di suddetto file coerentemente con l'indice redatto. Se ne conclude che l'attività potrà essere portata a termine solo ed esclusivamente in presenza di suddetto indice (si darà priorità all'indice cartaceo rispetto all'indice presente nel gestionale se diverso dal cartaceo). Per tali pratiche non saranno redatti altri metadati se non per la parte necessaria all'importazione, monitoraggio e verifica della consistenza del file (hash). In tal senso si allega file excel con esempio relativo "Tracciato PUA.xlsx".

Per alcune tipologie di PUA (lottizzazioni) nei fascicoli sono presenti buste gialle con etichetta indicante che trattasi di DOCUMENTI DA VERIFICARE PER SCARTO. Questi documenti non verranno presi in considerazione.

Data la particolare natura di questa documentazione, potrà essere presa in considerazione la possibilità di ricondurre i documenti all'aggregazione originale reinserendo attache di plastica o altro condizionamento fisico. Tale opportunità potrà essere verificata nella fase iniziale di start-up utile alla conferma delle metodologie descritte o a prevedere eventuali modifiche condivise.

6.3 Strumenti di monitoraggio del servizio

La fase di produzione effettiva potrà essere monitorata tramite uno specifico strumento che consentirà di:

- Visionare in tempo reale e statisticamente rispetto alle quantità, i seguenti dati:
 - Immagini giornaliere (o in un determinato periodo che potrà essere definito) eseguite con valutazione della media delle pagine per unità (pratica);
 - Numero di pratiche/buste rientranti nella campionatura di controllo e relative statistiche, quindi con l'indicazione di quali unità sono state collaudate in % rispetto al previsto;
 - Numero di pratiche indicizzate giornalmente o in dato periodo;
 - Inserimento del campo indicante se è stata o meno utilizzata una nuova busta potendo, quindi, tenere sotto controllo la percentuale di buste nuove utilizzate ai fini del monitoraggio della percentuale prevista contrattualmente.

- Effettuare ricerche di specifiche pratiche e visionare la qualità delle immagini nonché la correttezza dei dati inseriti in indicizzazione (laddove lo strumento dovesse essere utilizzato per tale scopo e non interagendo direttamente con l'applicativo del Comune) con una specifica funzionalità finalizzata alla segnalazione di eventuali anomalie che verranno prese in carico e trattate in funzione della loro tipologia.

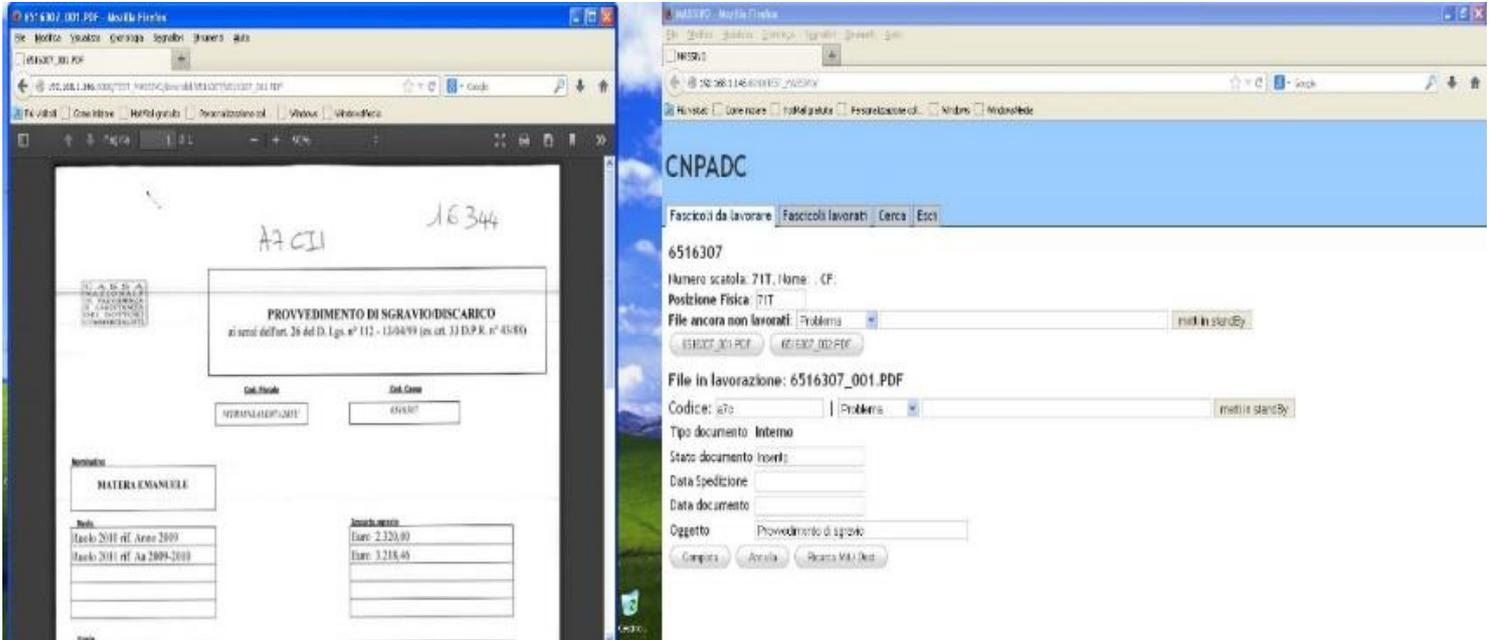
- Prendere in carico eventuali richieste dell'Ente in merito a gestione di casi anomali o non conformi alle procedure previste.

Trattasi quindi di un vero e proprio gestionale che, oltre a fornire dati statistici e strumenti di monitoraggio rispetto alla produzione, consente una vera e propria consultazione di tutti gli elementi in una sorta di "digital archive".

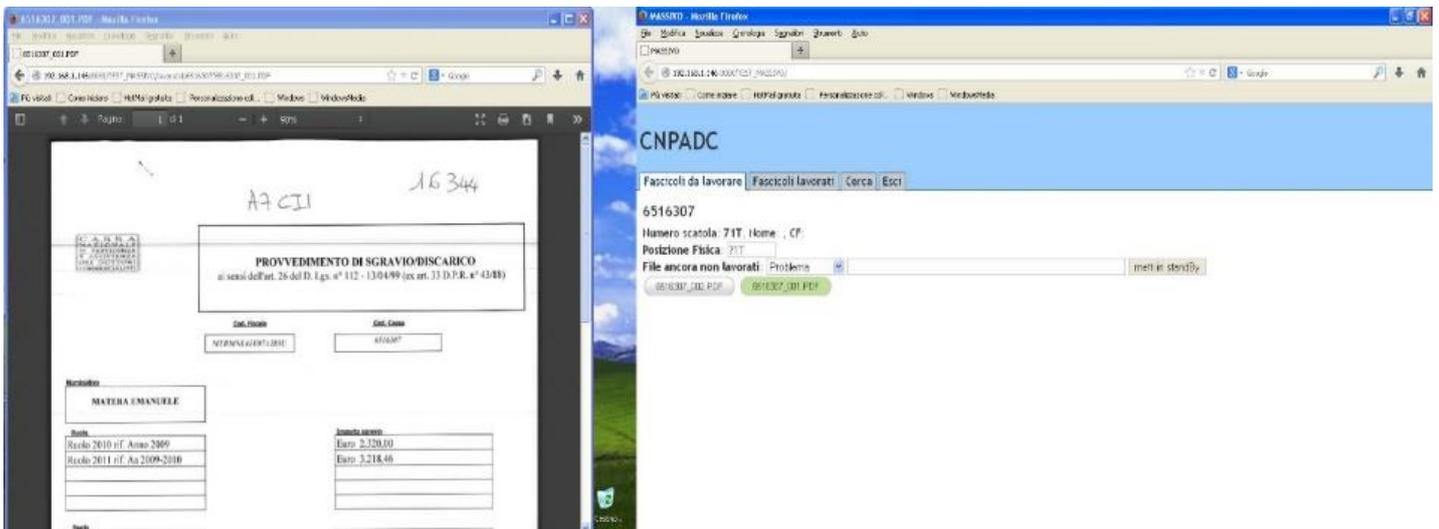
Di seguito alcune schermate dello strumento di monitoraggio:

PROCESSO OPERATIVO PER DEMATERIALIZZAZIONE DI PRATICHE DI CONDONO EDILIZIO DEL COMUNE DI FIRENZE, BAGNO A RIPOLI, FIESOLE, SCANDICCI E SESTO FIORENTINO

Data: 13/09/2019



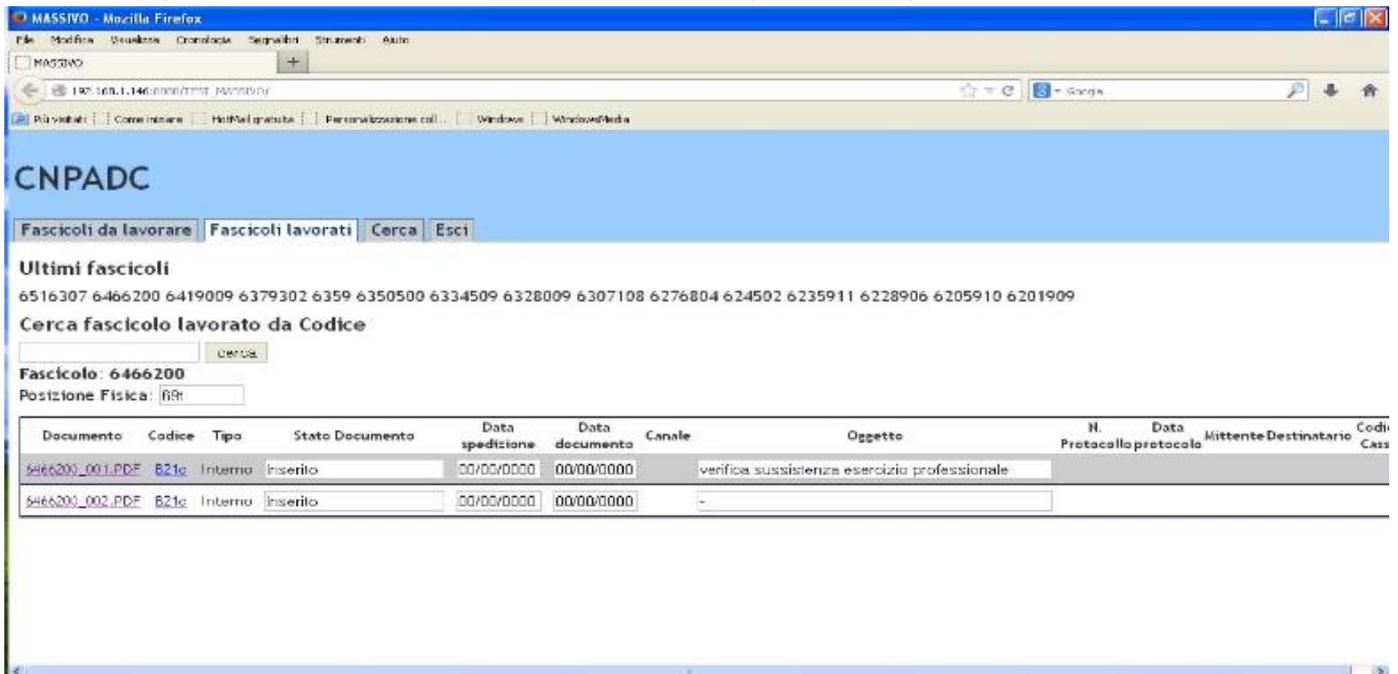
Tramite questa schermata è possibile ricercare le risorse (in questo caso le pratiche) tramite le chiavi di ricerca



impostate e visualizzare le immagini relative nonché i metadati associati (se utilizzato in tal senso) con la possibilità di segnalare eventuali anomalie che il fornitore di servizi prenderà in carico secondo le procedure previste.



In questo caso, l'operatore addetto all'indicizzazione, prende in carico e quindi "blocca" un oggetto (in questo caso la pratica, o l'insieme delle pratiche presenti in una busta/faldone). Da quel momento quegli oggetti saranno in carico a tale operatore a cui associare anche relativi dati statistici di produzione e qualità.



In questa schermata è possibile inserire ulteriori dati relativi all'oggetto (ad esempio il posizionamento fisico all'interno di un archivio) ed inserire eventuali problematiche tra quelle segnalabili e ampiamente configurabili (ad esempio, dati sbagliati, immagini non ottimali ecc.) con un campo descrittivo

In questa schermata è possibile avere un report dei metadati inseriti per oggetto (pratica) all'interno di un'unità archivistica (busta/faldone). In caso si abbiano le credenziali che consentano tale intervento è possibile intervenire sulla correzione dei dati

Le schermate mostrate sono inerenti altro progetto. Lo strumento di monitoraggio, in termini di tipo e numero campi o funzionalità va tarato in funzione della specifica esigenza. Si è inteso quindi solo mostrare le varie funzioni possibili.

6.4 Gestione delle pratiche urgenti

Nel periodo di lavorazione dei sotto-lotti, ogni lunedì della settimana il referente tecnico dell'Ente, delegato e concordato tra le parti nella fase di start-up, può comunicare via mail le esigenze relative alle pratiche urgenti da elaborare entro il venerdì della stessa settimana. Le pratiche urgenti che possono essere richieste/elaborate nella settimana potranno essere al massimo pari a 3 metri lineari e andranno a sostituire altrettanti metri lineari previsti nella pianificazione.

Tali pratiche urgenti dovranno essere portate fisicamente dai referenti del Comune di Firenze presso i locali a disposizione di chi effettuerà le attività di scansione entro il lunedì stesso. Il venerdì della stessa settimana, la pratica risulterà scannerizzata sul server e il cartaceo sarà disponibile per il riposizionamento fisico in archivio a cura del suddetto referente Comunale.

Sul faldone del fascicolo sarà apposto un segnale di riconoscimento per indicare che tale fascicolo è già stato scannerizzato.

6.5 Ulteriori elementi di controllo di processo

Di seguito si riporta maggior dettaglio delle attività, delle tecniche e delle verifiche di processo atte a garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale analogico alla copia digitale.

➤ **Tecniche per garantire la congruità numerica digitale/analogico:**

- a) **Conteggio delle facciate da acquisire:** In fase riordino della documentazione verrà effettuato un contestuale conteggio delle facciate (ovvero dei file immagine che verranno prodotti). Tale conteggio verrà esplicitato e notificato alla postazione di scansione. Il risultato della scansione, in termini di numero file immagine, dovrà essere equivalente al numero di facciate precedentemente contate. Laddove il conteggio non fosse coerente, l'operatore addetto alla scansione effettuerà un controllo visivo e contestuale alla pratica cartacea, verificando l'eventuale incongruenza. Questo doppio confronto salverà eventuali errori di conteggio iniziali e/o eventuali salti di scansione (o di doppie acquisizioni).
- b) **Parametrizzazione dello scanner:** Gli scanner di ultima generazione consentono di poter utilizzare degli automatismi per la rilevazione dei fogli doppi nel passaggio durante la fase di alimentazione. Tale rilevazione può essere tarata in termini di sensibilità. La taratura verrà effettuata in modo tale da poter rilevare con estrema precisione l'eventuale doppio passaggio.
- c) **Eliminazione delle pagine bianche:** Durante la fase di conteggio ovviamente non verranno considerate le pagine bianche, ma verranno considerate eventuali pagine (sia nella parte del fronte che del retro) che dovessero avere informazioni quali timbri, firme ecc. Durante la fase di digitalizzazione, lo scanner verrà quindi tarato, tramite la definizione della relativa soglia, in maniera da eliminare le pagina completamente bianche.

- d) **Ulteriore controllo a campione:** In fase di lavorazione, ogni settimana verrà definita la quantificazione di “un lotto campione” che si ipotizza essere di 1 metro lineare su un totale di circa 30 metri lineari lavorati. Anche alla presenza dell’ente, verrà controllata visivamente ed in comparazione tra digitale ed analogico una percentuale pari al 5% del lotto campione. Il risultato del controllo dovrà essere al massimo di 2 errori. Qualora tale soglia dovesse essere superata, verrà effettuato il controllo su un ulteriore 5% con la stessa soglia di errore possibile. Laddove venisse superata anche in questo secondo caso, l’intero lotto campione verrà ricontrollato.

Per errori sono da intendersi:

- Incongruenza tra analogico e digitale (documenti o parti di essi non completi o con pagine doppie)
- Documenti illeggibili
- Palesi errori di ordinamento
- Errori di inserimento dati rispetto agli indici previsti

Ulteriore attenzione verrà posta all’assegnazione di un metro lineare (lotto campione) allo stesso operatore sia in termini di fase di riordino e conteggio che di digitalizzazione. Questo servirà a tenere sotto controllo eventuali errori ripetuti da parte degli operatori. Laddove la soglia di errore prevista e precedentemente dichiarata, fosse superata tre volte consecutivamente da parte dello stesso operatore, si procederà ad ulteriore formazione dell’operatore. Laddove tale scenario dovesse ripresentarsi dopo l’ulteriore formazione, l’operatore verrà sostituito.

➤ **Tecniche per garantire la congruità visiva della pagina:**

- a) **Definizione e taratura dei parametri:** L’acquisizione delle immagini, verrà effettuata con scanner di ultima generazione con tecnologia “perfect page”, ovvero in grado di ottimizzare la digitalizzazione in funzione della piena leggibilità e restituzione di tutte le informazioni presenti. Verranno inoltre tarati i parametri di raddrizzamento e ritaglio della pagina in maniera da evitare la perdita di ogni possibile informazione anche ai margini delle stesse.
- b) **Doppio flusso di scansione:** negli archivi cartacei come quelli oggetto del servizio, è rilevabile documentazione in bianco e nero e a colori. Stante che i parametri di digitalizzazione prevedono la definizione dei settaggi in maniera da ottenere un file immagine a toni di grigio (8 bit – 256 scale di grigio), nel caso specifico verrà adottata la logica del riconoscimento automatico dello scanner per la rilevazione del colore. In questo modo eventuali immagini a colori potranno essere acquisite come tali. Attività da valutare con l’Ente dato che in questo caso potrebbe aumentare significativamente il volume dei dati digitalizzati.

7 VERIFICA E CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE

Come descritto nel Piano di lavoro del progetto dei fabbisogni [1] il progetto prevede la suddivisione delle attività di dematerializzazione in 12 lotti; ciascun lotto, della durata di 1 mese solare, prevede attività di digitalizzazione di un numero di pratiche corrispondenti a circa 120 metri lineari.

Il processo di digitalizzazione prevede l’utilizzo di strumenti di monitoraggio del servizio, utilizzabili anche dagli Enti per visionare e fare statistiche/verifiche sulle pratiche elaborate, sulle relative immagini, sulla qualità delle immagini e sulla correttezza dei dati inseriti in indicizzazione, come descritto nel § 6.3. La proposta prevede inoltre ulteriori elementi di controllo/verifiche di processo (descritti nel § 6.5) atti a verificare la corrispondenza della forma e del contenuto dell’originale analogico alla copia digitale.

- **SAL mensili** - il processo quindi è tale da permettere elaborazione e verifica del singolo sottolotto anche con cadenza settimanale; in questo modo con cadenza mensile potrà essere considerata conclusa l’attività di digitalizzazione del singolo lotto di 120 ml e la relativa verifica di corrispondenza.

- **Collaudo/verifica di conformità del SAL del mese precedente** - l'Ente dovrà procedere alla verifica di conformità di ogni singolo lotto di 120 ml entro 30 gg solari dal SAL mensile.

Le modalità di collaudo del lotto mensile dovranno seguire logiche coerenti con quanto previsto per i controlli interni:

- Per la verifica di qualità del processo di digitalizzazione, l'Ente dovrà partecipare alle fasi di verifica di **almeno uno dei sotto-lotti settimanali** previste nel controllo del processo descritto al § 6.5. Resta inteso che volendo l'Ente potrà partecipare a tutte le fasi di controllo sopra descritte.
- Per la verifica della quantità di pratiche digitalizzate, potranno essere utilizzati sia i documenti di scambio per presa in carico e rilascio (modulo di presa incarico documentazione e schede di lavorazione) che gli strumenti di monitoraggio del servizio entro il mese successivo al SAL mensile.

A fronte della conclusione positiva del collaudo, il lotto mensile potrà considerarsi validato e utilizzabile dall'Ente per le ordinarie necessità di visura.

- E' prevista una **fatturazione bimestrale** delle giornate di Cloud Enabling impiegate per le attività relative all'elaborazione di quei lotti che hanno superato la verifica di conformità.
- I **pagamenti** sono regolati dal Contratto Quadro Consip.

Questa pianificazione delle attività, corrispondente al gantt descritto nel Piano di lavoro del progetto dei fabbisogni [1], permette dunque il rilascio mensile del singolo lotto di 120 ml.

Alla fine dell'intero processo di dematerializzazione, conclusi quindi tutti i lotti di digitalizzazione, sarà rilasciata una dichiarazione che attesterà che, nel complessivo processo di scansione degli archivi, sono state adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale analogico alla copia digitale, ai sensi degli artt. 4, 6 e 10 del D.P.C.M. 13.11.2014 e agli artt. 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del CAD.

Come descritto in precedenza, al fine di garantire la suddetta corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale analogico alla copia digitale sono previste delle verifiche, a campione, sulle pratiche dematerializzate ed archiviate nel sistema documentale dell'Ente.