

Firenze, data della firma digitale

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

Per: **SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA, CORRETTIVA E ADEGUATIVA PER IL FRONT-END DEL SISTEMA SDEA (SERVIZI ONLINE E APP)**

CONTESTO

Il Comune di Firenze ha sviluppato un portale per i servizi online dell'Edilizia e dell'Ambiente, in cui i professionisti possono accedere tramite la propria identità digitale e inoltrare istanze telematiche. Il portale è stato sviluppato dalla società Almaviva S.p.A. tramite adesione ad Accordo Quadro Consip. La piattaforma si compone di:

- un'area trasversale che permette di tenere sotto controllo le proprie pratiche e le proprie attività, con funzioni di ricerca delle pratiche, basata anche su mappa, visualizzazione del dettaglio delle pratiche, lettura e ricerca delle notifiche provenienti dal sistema e dagli uffici, controllo delle pratiche in compilazione e di quelle inviate.
- Servizi online *verticali* per l'invio delle pratiche, comprese le richieste di visure.
- Servizi online per gestire gli atti connessi, come l'integrazione, cambio del direttore lavori, comunicazione di inizio lavori etc.
- Servizio di ricerca e visura dematerializzata delle pratiche di Agibilità e Abitabilità ante 2004.
- Una app per dispositivi mobili disponibile su Apple Store e Play Store.

Il portale dei servizi online ha un'elevata complessità di gestione in quanto fortemente integrato con altri sistemi in uso presso il Comune quali, ad esempio:

- Sistema GIS Regionale per le informazioni catastali utilizzate come sfondo cartografico.
- Sistema GIS Città metropolitana di Firenze per interrogazioni geografiche puntuali sui dati catastali e toponomastici.
- Sistema Elastic Search della società in-house Firenze Smart per semplificare le ricerche di cui al punto precedente.
- Sistema Anagrafe del Comune di Firenze.
- Sistema di Back Office delle pratiche edilizie (SAGUARO).
- DB Manager per i dizionari e la generazione dei documenti.
- Nodo di smistamento regionale SEM, tramite CART di Regione Toscana per l'invio e lo smistamento delle pratiche.
- IAM Firenze Smart per la gestione dell'autenticazione.
- PagoPA tramite intermediazione di Firenze Smart per la gestione dei pagamenti.
- OwnCloud di Firenze Smart per la gestione dei file di grandi dimensioni.

Il sistema SDEA è il risultato della somma di diverse componenti software che comunicano tra loro attraverso servizi REST. In particolar modo c'è una netta suddivisione verticale tra le funzioni (per esempio le pratiche trattate) e tra lo strato di presentazione e di business ed integrazione. Sono

attivi due ambienti di dispiegamento, uno di staging e uno di produzione. Per ogni ambiente sono presenti 56 componenti software ed un'istanza di portale Liferay con 1 tema e 10 portlet custom.

La piattaforma è ospitata ed integrata nell'infrastruttura di Firenze Smart, basata sul framework PLPCE, e su tutti gli strumenti di *devops* e *continuous integration* della società in house per la gestione dei rilasci sugli ambienti di esecuzione.

ESIGENZA

Si rende necessario affidare a un operatore di mercato qualificato il servizio di manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa del sistema SDEA (portale, servizi online e APP).

L'esigenza fondamentale è **garantire la continuità di servizio, senza interruzioni**, per tutta la durata del contratto, oltre ad assicurare il costante aggiornamento normativo e tecnologico, in un contesto in cui la normativa di settore, nazionale e regionale, è in continuo mutamento.

Si richiede all'aggiudicatario il possesso di sufficienti capacità tecniche e professionali, oltre che esperienza nell'ambito del presente contratto, tali da garantire l'**immediata presa in carico della conduzione e manutenzione del sistema** al fine di evitare l'interruzione dei servizi al pubblico. Nell'ultimo mese sono pervenuti all'Help Desk di primo livello oltre 200 ticket di assistenza da parte di utenti esterni.

Si fa presente che il sistema è stato sviluppato per il Comune di Firenze su indicazioni delle Direzioni interne, sia Sistemi Informativi che Urbanistica e Ambiente e non è quindi un prodotto di mercato. La forte integrazione con gli altri sistemi dell'Ente (tra cui il back office sviluppato da un altro fornitore) e il continuo aggiornamento delle normative nazionali e regionali nel settore dell'Edilizia, rendono la gestione del sistema estremamente complessa. La modulistica dei servizi online cambia almeno una volta ogni sei mesi.

La società affidataria, oltre ad avere esperienza nel settore, deve garantire la presa in carico delle richieste, attivate tramite la piattaforma GitLab o, in via residuale, tramite e-mail, entro una tempistica che dia garanzia di continuità di servizio, da definire in un'opportuna tabella di SLA (Service Level Agreement) che preveda un tempo di presa in carico massimo di 1 ora per le problematiche bloccanti. A tal proposito si fa presente che la complessità del sistema e il livello di personalizzazione del software, realizzato ad hoc su specifiche fornite dal Comune di Firenze, fanno sì che le competenze e le esperienze necessarie a garantire un'immediata presa in carico e il rispetto degli SLA non sono facilmente reperibili sul mercato al momento, se non rivolgendosi alla società che lo ha sviluppato.

Al fine di favorire la diffusione delle competenze sul sistema e ridurre progressivamente la necessità di interventi da parte di soggetti esterni per configurazioni e personalizzazioni di base, si richiederà all'affidatario l'affiancamento dei referenti tecnici interni e la produzione di documentazione a fronte di ogni modifica apportata al sistema.

IMPORTO STIMATO E DURATA

Il corrispettivo è fissato nel limite massimo di **€ 137.500,00** (centotrentasettecinquecento/00) oltre IVA nei termini di legge al 22% per i seguenti servizi:

- **Help Desk di II livello** con copertura dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 17:00 per la durata di un anno solare dalla stipula del contratto
- **Servizi professionali** per manutenzione, supporto e affiancamento:
 - Capo progetto: 55 gg/uomo
 - Analista programmatore senior: 220 gg/uomo

Da erogarsi su richiesta dell'ente committente fino ad esaurimento e comunque non oltre il secondo anno dalla sottoscrizione del contratto;

L'importo a base d'asta è stato stimato tenendo in considerazione il costo a giornata del precedente contratto, richiedendo quale ulteriore servizio un Help Desk di II livello per la durata di un anno.

Prevedendo solo manutenzione ordinaria, senza attività evolutive, la cifra di aggiudicazione può essere imputata interamente sul Capitolo 23750.

E.Q. Servizi digitali per la città

Leonardo Ricci