



Comune di Firenze

Direzione Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

Piano dei Fabbisogni

**Accordo quadro per l'affidamento dei Servizi di
sviluppo, manutenzione, adozione e conduzione di un
ecosistema di applicazioni Target RT**

CIG 98968746C9



Dati anagrafici Ente	
Ragione sociale Ente	Comune di Firenze
Indirizzo	Piazza della Signoria
CAP	50122
Comune	Firenze
Provincia	FI
Regione	Toscana
Codice Fiscale	01307110484
Indirizzo mail	direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it
PEC	direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it
Codice PA	D9IDV3

Dati anagrafici referente	
Nome	Ferdinando
Cognome	Abate
Telefono	055 328 3111
Indirizzo mail	ferdinando.abate@comune.fi.it
PEC	direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it



Sommario

Storia del documento4

- 1 Introduzione5
- 2 Contesto di riferimento6
- 3 Inquadramento intervento9
- 4 Intervento richiesto10
- 5 Cronoprogramma di progetto12
- 6 Budget economico di progetto13



STORIA DEL DOCUMENTO

Versione	Descrizione delle modifiche	Data emissione
1.0	Prima emissione	



1 INTRODUZIONE

Regione Toscana ha bandito una procedura aperta, avente per oggetto “l'affidamento dei Servizi di sviluppo, manutenzione adozione e conduzione di un ecosistema di applicazioni Target RT – Giunta Regionale e degli Enti del Territorio regionale”.

Possono aderire all'Accordo Quadro nel corso della sua validità: Regione Toscana - Giunta regionale e Regione Toscana - Consiglio regionale, Agenzie, Enti dipendenti e Società in house di Regione Toscana, **Enti Locali** e ulteriori stazioni appaltanti **che insistono sul territorio regionale**.

Sono oggetto dell'Accordo Quadro i servizi funzionali allo sviluppo, manutenzione, adozione e conduzione di un ecosistema di applicativi Target:

- Servizi di tipo realizzativo, ovvero volti ad implementare una nuova applicazione Target:

- Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva di applicazioni (SVI);
- Servizi di migrazione Applicativa (MIA);
- Servizi di Supporto alla revisione dei processi (RPR);

- Servizi di adozione, ovvero volti ad adottare un'applicazione Target già esistente:

- Servizi di Migrazione Dati (MID);
- Servizi di Manutenzione Adeguativa (MAA)
- Servizi di Manutenzione Correttiva (MAC);

- Servizi di conduzione, ovvero servizi a supporto dell'utenza di applicazioni Target:

- Servizi di Supporto all'Utenza (SUT);

- Servizi di gestione:

- Servizi di gestione delle applicazioni as-is in attesa di essere migrate (GPA).

Sulla scorta di quanto sopra, il **Comune di Firenze**, intende avvalersi del suddetto accordo, per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, adozione e conduzione dei sistemi relativi alle componenti di backOffice del “Progetto Edilizia Ambiente” denominato PEA. Si tratta di un progetto, in parte già intrapreso nel corso di questi ultimi anni, relativo alla realizzazione di un ecosistema applicativo per la digitalizzazione e dematerializzazione dei processi relativi alla gestione delle pratiche edilizie ed urbanistiche del Comune di Firenze e degli Enti aderenti al progetto.

Il presente documento costituisce il **“Piano dei fabbisogni”** contenente i servizi, le caratteristiche qualitative, i dimensionamenti previsti; la descrizione del contesto tecnologico e l'eventuale personalizzazione delle attività, al fine di permettere la contestualizzazione dei servizi e l'individuazione degli opportuni gruppi di lavoro e degli strumenti a supporto necessari.

L'Amministrazione contraente, sulla base del Contratto Attuativo, del Progetto Esecutivo e dei Piani di Lavoro Specifici concordati, emette gli ordini di esecuzione, che dovranno contenere:

- l'esatta indicazione delle prestazioni richieste;
- il termine entro cui le prestazioni dovranno essere eseguite;
- la quantificazione economica;
- tutte le altre informazioni utili ai fini di una corretta esecuzione delle prestazioni

Nella fattispecie il Contratto avrà una durata fino al 31/12/2027.



2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Lo Sportello Unico Edilizia (SUE) è lo strumento istituito D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380 (Testo unico dell'Edilizia) che consente di presentare e gestire telematicamente, in modo semplice, veloce e sicuro, tutte le pratiche legate all'edilizia residenziale. Il SUE è l'unico punto di accesso territoriale consentito e il riferimento per architetti, ingegneri, geometri e privati cittadini: riceve e gestisce infatti tutte le domande, dichiarazioni, segnalazioni o comunicazioni inerenti Segnalazioni Certificate di Inizio Attività, Comunicazioni di Inizio Lavori, Permessi di Costruire e ogni altro atto di assenso in materia di attività edilizia.

Nell'ambito del PON Metro Asse 1 Agenda Digitale Firenze, in particolare con il progetto FI1.1.1.a “Piattaforma Edilizia e Ambiente” il Comune di Firenze ha promosso e sviluppato una soluzione applicativa finalizzata al governo dei processi di dematerializzazione e semplificazione dei propri rapporti con professionisti e cittadini, sulle tematiche inerenti l'edilizia e l'ambiente.

La soluzione ha visto di recente il suo avviamento a regime. In questo contesto, l'oggetto dell'intervento, di cui al presente piano dei fabbisogni, prevede lo sviluppo, manutenzione, adozione e conduzione dell'attuale sistema di gestione del back office delle pratiche edilizie del Comune di Firenze, garantendo inoltre una stretta integrazione con la componente Frontend, nel contesto della quale avviene il dispiegamento dei servizi online e app per i professionisti.

Descrizione generale della soluzione

Il Sistema è in grado di interagire nelle moderne logiche di cooperazione applicativa basata su micro-servizi in modo tale da rendere completamente disaccoppiate le logiche del backoffice da quelle del front-end.

Si tratta di una applicazione moderna basata su tecnologia Cloud mediante installazione su infrastruttura fisica composta da 3 macchine LINUX con le seguenti caratteristiche:

4CPU con 24 GB di RAM (media 500 GB a disco)

Al di sopra è stato installato un cluster conteinerizzato basato su docker con orchestratore SWARM che consente la disponibilità di tutte le risorse messe a disposizione dai server fisici.

Di seguito sono elencati i componenti / moduli applicativi che lo caratterizzano:

Sistema Gestione Pratiche Edilizia e Ambiente. È la *web application* principale del Sistema e costituisce il core dell'intero progetto. Il sistema realizza le funzionalità di gestione dell'intero ciclo di vita dei vari procedimenti amministrativi, dei dati e delle relazioni tra essi utilizzati secondo quanto stabilito dalla normativa regionale e nazionale.

Document Management System + Workflow Documentale. È il sistema di gestione documentale atto a contenere tutti i documenti e gli elaborati elettronici del sistema gestionale pratiche Edilizia e Ambiente, catalogandoli e indicizzandoli secondo determinati criteri (dati anagrafici, ubicazione, dati cartografici, caratteristiche progettuali, tipologia di pratica, etc.). Il sistema di gestione documentale di riferimento è Alfresco versione Community.

Modulo di cooperazione con la piattaforma dei servizi on-line multicanale. È il componente applicativo che consente il dialogo bidirezionale con la piattaforma on-line rivolta a cittadini e professionisti da una parte e con il gestionale, in uso agli operatori comunali dall'altra.



Modulo di interazione con il sistema di dematerializzazione delle pratiche. Il PEA back-office è in grado di colloquiare con il servizio di dematerializzazione (non oggetto della presente fornitura) allo scopo di:

- 1) incorporare nel database gli indici e i metadati che si riferiscono alle pratiche via via scansionate e inserire nel sistema di gestione documentale i relativi allegati;
- 2) interagire con il servizio di richiesta di visura (offerto dal PEA front-office) per verificare l'esistenza nel db della pratica e, qualora il fascicolo non sia già presente, di richiederlo interattivamente al servizio di dematerializzazione.

App o WebApp responsive per gli operatori comunali. È il componente fruibile tramite dispositivi mobili, a supporto delle attività gestionali e di controllo svolte da parte degli operatori comunali.

Modulo di integrazione con il Protocollo unico dell'Ente. Si tratta del sotto-sistema di dialogo con il sistema di gestione di protocollo unico dell'Ente (per il Comune di Firenze sistema SiGeDo), per la generazione dei protocolli relativi alle istanze e/o comunicazione da e verso l'esterno.

Consente di:

- creare un protocollo in entrata, interno e in uscita (specificando le informazioni su oggetto, classifica, smistamento, unità protocollante, e relative agli allegati principale e secondari);
- leggere le informazioni del protocollo e ottenere i documenti ad esso associati (ad. es. per essere salvati localmente);
- effettuare operazioni di presa in carico e di esecuzione automatici (per evitare che l'operatore si trovi la scrivania del sistema di protocollo con elementi da elaborare).

RDBMS. È la base dati relazionale dove sono memorizzati tutti i dati con relative relazioni espresse secondo la 3FN (Terza Forma Normale). Il database permette il salvataggio di tutti i dati utili alla gestione degli atti e dei procedimenti oltre che delle geometrie degli oggetti (punti, linee, poligoni, ecc.) di riferimento spaziale, supportando quindi nativamente la georeferenziazione. Il database di riferimento per il Comune di Firenze, al momento è Oracle 12.

MAP LAYER. Il modulo permette di visualizzare dati su mappa in modo responsive o in app nativa, sfruttando i servizi di sfondo standard o personalizzati e i dati tramite i servizi OGC (Open Geospatial Consortium) offerti dall'infrastruttura dell'ente (basata su geoserver). Permette anche di fare ricerche per via geografica, con un posizionamento per via, civico ed eventuale numero interno, o anche tramite riferimenti catastali. Tale funzionalità permette di passare da una visione geografica a una alfanumerica e viceversa.

Modulo firma. Il modulo consente agli operatori di effettuare la firma digitale. Nel dettaglio il sistema è dotato di specifiche funzioni che consentano di:

- Apporre la firma digitale a tutti i documenti e agli atti prodotti dal sistema. Gli strumenti di firma che possono essere utilizzati sono:
 - o quelli che prevedono l'utilizzo di un certificato di firma presente su CNS (inserita in un apposito lettore di smart card) o token usb, anche nella modalità in cui tali funzioni siano svolte da un componente infrastrutturale centralizzato;
 - o quelli che prevedono l'apposizione della firma nella modalità remota. La firma remota è infatti una modalità innovativa di firma digitale, che garantisce lo stesso grado di sicurezza della firma digitale tradizionale, ma rispetto a quest'ultima offre diversi vantaggi specifici.
- Associare ai documenti elettronici firmati digitalmente la verifica automatica sulla validità delle firme apposte al documento elettronico nel momento in cui è stato acquisito dal sistema.

Modulo di invio in conservazione dei documenti elettronici. È il componente che consente l'invio al sistema di conservazione a norma scelto dal Comune di Firenze dei:

- documenti informatici con i metadati ad esso associati
- fascicoli informatici, ovvero delle aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli soggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione documentale.

Modulo di integrazione con l'organigramma. È il componente che permette di acquisire l'organigramma degli uffici coinvolti nel workflow documentale dei sottosistemi Gestione



Documentale e Gestione Pratiche Edilizie. L'organigramma è una struttura usata trasversalmente da molte applicazioni.

Modulo di integrazione con Risorsa Dati-BDPI/SIT. È il componente che permette di dialogare bi-direzionalmente con i sistemi Risorsa Dati e SIT del Comune di Firenze e con i sistemi analoghi laddove presenti negli enti aderenti, soprattutto in riferimento ai rispettivi stradari e ai dati catastali.

Modulo di integrazione con sistemi esterni (Catasto, etc.). È il componente di acquisizione dati da sistemi esterni che può o meno essere integrato con Risorsa Dati e SIT.

Modulo di interfaccia con il SUAP.

Modulo di integrazione con il meccanismo di single sign-on del Comune di Firenze.



3 INQUADRAMENTO INTERVENTO

In linea generale, i diversi interventi devono essere realizzati in modo da consentire al Sistema PEA di interagire attraverso moderne logiche di cooperazione applicativa e in modo tale da rendere completamente disaccoppiate le logiche del backoffice da quelle del front-end.

Le principali direttive di sviluppo sono riconducibili a:

- Implementazione degli applicativi esistenti in modo che ne derivino miglioramenti sotto i punti di vista di scalabilità, flessibilità e resilienza;
- implementazione di nuove funzionalità in grado di assolvere maggiormente alle esigenze degli uffici utilizzatori ed ai cambiamenti normativi;
- adozione completa delle pratiche di CI/CD (Continuous Integration/Continuous Deployment), al fine accelerare il ciclo di vita dello sviluppo software e di aumentare il controllo della qualità del codice e la ripetibilità dei processi;
- ottenimento di benefici derivanti da una gestione più efficiente delle risorse e la possibilità di scalare con semplicità, andando ad operare una riduzione dei costi e conseguendo al contempo anche un miglior grado di disponibilità dei software dispiegati;
- miglioramento dei livelli di sicurezza, sia adottando il paradigma Security by Design, sia seguendo le indicazioni e gli avvisi emanati dalle più importanti entità presenti sul territorio nazionale, quali AgID ed ACN;
- miglioramento dei livelli di protezione dei dati mediante l'adozione dei paradigmi Privacy by Default e Privacy by Design.

Per ciò che concerne l'implementazione ed il miglioramento funzionale degli applicativi, al momento sono state individuate le seguenti aree di intervento:

- Reingegnerizzazione dei procedimenti digitali e dei correlati workflow
- Gestione del fascicolo complessivo della pratica
- Applicazione dei processi di firma estesa anche agli allegati (ove richiesto)
- Estensione dei processi di gestione e lavorazione delle pec
- Realizzazione di pannelli di controllo per il monitoraggio dei processi di smistamento e presa in carico
- Efficientamento dei processi automatici di gestione delle interfacce con protocollo e pec
- Implementazione dei processi di gestione delle visure
- Ottimizzazione dei processi di trattamento massivo dei documenti
- Integrazione/adeguamento delle diverse tipologie di pratica, in relazione ai cambiamenti in atto
- Estensione dei processi di verifica di conformità della documentazione presentata
- Implementazione del processo di gestione dell'Ordine del Giorno delle Commissioni
- Estensione del processo di integrazione con sistemi esterni
- Importazione automatica delle scansioni su Pratiche Esistenti
- Revisione dei Meccanismi di monitoraggio delle Scadenze Amministrative delle Pratiche.



4 INTERVENTO RICHIESTO

Come detto in premessa, l'obiettivo dell'Amministrazione è garantire lo sviluppo, manutenzione adozione e conduzione del sistema informativo per l'edilizia e l'ambiente, descritto nei precedenti paragrafi.

Data la complessità e la criticità riguardanti le tematiche trattate, l'Amministrazione ha rilevato nuove ulteriori esigenze di sviluppo derivante dai cambiamenti dei processi interni di riorganizzazione e da interventi normativi e regolamentari che intervengono nel tempo, oltre che la crescente necessità di attrezzare meccanismi di interoperabilità con sempre maggior altri sistemi in esercizio presso l'infrastruttura tecnologica comunale, per tale motivo il presente intervento costituisce una estensione dei servizi di sviluppo evolutivo del contratto già in corso di esecuzione.

Per la gestione del sistema informativo in oggetto, risulta fondamentale l'adozione, da parte dell'aggiudicatario, di un modello organizzativo di cooperazione tra Amministrazione e Fornitore che assicuri la progettazione, il governo, la pianificazione e il monitoraggio continuo delle attività e dei risultati conseguiti in rapporto a quelli attesi.

Poiché, inoltre, il progetto si sviluppa nel contesto di un complesso di forniture per la realizzazione dell'obiettivo comune sopra enunciato, da parte di più soggetti, si rende necessario il coordinamento di tali soggetti, assicurando le corrette interazioni sia tra i fornitori e i rappresentanti dell'Amministrazione, sia tra i fornitori stessi.

A tale proposito l'Amministrazione richiede l'istituzione di una struttura di coordinamento (steering committee) comprendente i responsabili di progetto delle aziende coinvolte, i DEC (direttori dell'esecuzione del contratto) del Comune e i rappresentanti dell'utenza comunale individuati dai dirigenti delle Direzioni interessate.

Al fine di garantire il pieno funzionamento del sistema e la soddisfazione dei soggetti coinvolti, il Fornitore eseguirà tutte le attività:

- connesse alla governance dei servizi offerti, mediante la definizione di pianificazioni concordate, l'erogazione delle attività previste, la piena operatività delle funzionalità in un'ottica di continuità del servizio e di efficacia nel rispetto delle tempistiche definite;
- di supporto specialistico in favore dei responsabili dei processi del sistema informativo, al fine di coadiuvarli nella definizione dei requisiti tecnologici e dei progetti di sviluppo e implementazione o nel fornire indicazioni relativamente a tematiche di sicurezza, sia in termini legali che informatici.

Per raggiungere tale obiettivo, i servizi richiesti, in linea con l'oggetto del presente accordo quadro, sono stati classificati in due macro-aree principali:

- Servizi di sviluppo software e revisione dei processi (SVI, RPR)

Servizi di sviluppo software e revisione dei processi (SVI, RPR)

I Servizi si riferiscono alla realizzazione, all'evoluzione, all'adeguamento del sistema informativo oggetto del presente piano dei fabbisogni, volte a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione.

I Servizi di questo ambito si articolano come segue:

- Analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc;
- Supporto alla revisione dei processi;
- Manutenzione evolutiva.



Analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc.

Rientrano in tale ambito tutte le attività di implementazione di funzionalità che costituiscono moduli applicativi autonomi, non presenti nell’attuale Sistema Informativo, attraverso l’utilizzo di soluzioni commerciali e/o di software ad hoc.

Il Fornitore dovrà garantire uno sviluppo applicativo conforme alle linee guida fornite dall’Amministrazione e che valorizzi gli standard in uso.

Nello specifico, per il presente servizio si prevedono le seguenti attività:

- raccolta dei requisiti utente, in particolare:
- requisiti amministrativi o di business;
- requisiti funzionali;
- requisiti procedurali;
- requisiti architetturali e/o tecnologici;
- analisi, realizzazione, test e rilascio delle nuove funzionalità del Sistema Informativo, compreso il supporto alla messa in esercizio;
- supporto al collaudo tecnico/funzionale;
- redazione e aggiornamento della documentazione.

Manutenzione evolutiva

Si intende l’insieme delle attività relative all’introduzione di nuove funzioni, o all’evoluzione di funzioni preesistenti, nell’ambito del parco applicativo esistente.

Tale manutenzione implica normalmente la realizzazione di:

- funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente;
- parti di funzioni di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.



5 CRONOPROGRAMMA DI PROGETTO

I servizi saranno erogati dalla firma del contratto e dovranno essere conclusi **entro il 31/12/2027** di durata dell'appalto, salvo slittamenti del termine.

La puntuale pianificazione delle attività, terrà naturalmente conto del livello di priorità che l'Amministrazione ha individuato per ciascun intervento e comunque verrà concordata in fase di esecuzione del contratto.



6 BUDGET ECONOMICO DI PROGETTO

Il budget orientativamente previsto per la realizzazione del progetto è di circa:

190.000,00 (centonovantamila/00) euro (iva esclusa)

da declinare in relazione alle attività e servizi elencati all'interno di questo documento.