

**PROCEDURA APERTA A RILEVANZA COMUNITARIA PER LA  
FORNITURA DI SERVIZI DI SVILUPPO, EVOLUZIONE E GESTIONE DI  
SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELLE P. A.**

**LOTTO 1**

**PER COMUNE DI REGGIO EMILIA**

**PIANO DI ATTIVITÀ PRESENTATO DA Municipia S.p.a**

## INDICE GENERALE

<b>INDICE GENERALE .....</b>	<b>I</b>
<b>1 PRESENTAZIONE DELL’OFFERENTE .....</b>	<b>1</b>
<b>2 QUADRO GENERALE E OBIETTIVI.....</b>	<b>2</b>
2.1 Requisiti dell’Amministrazione richiedente .....	2
2.2 Obiettivi del servizio.....	2
2.2.1 Elenco dei documenti (“ <i>deliverable</i> ”) prodotti.....	2
<b>3 RISULTATI DELL’ASSESSMENT .....</b>	<b>3</b>
3.1 Elenco applicazioni oggetto della prestazione servizi .....	3
3.2 Aspetti logistici operativi procedurali.....	4
<b>4 PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO .....</b>	<b>5</b>
4.1 Descrizione dei Servizi Richiesti .....	5
4.1.1 Servizi Di Gestione, Manutenzione e Assistenza .....	5
4.2 Modalità erogazione dei servizi .....	10
4.3 Dimensionamento del servizio.....	10
4.3.1 Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza .....	10
4.4 Tempi di avvio dei servizi.....	10
4.4.1 Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza .....	10
4.5 Organizzazione del servizio e del gruppo di lavoro.....	11
<b>5 PIANO ECONOMICO.....</b>	<b>12</b>
5.1 Costo servizi.....	12
5.1.1 Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza .....	12
5.2 Importo totale.....	12

## 1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERENTE

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) composto dalle società **Engineering Ingegneria Informatica, Municipia, Dedagroup Public Services, HSPI, Net Service, PROGEL** – è risultato aggiudicatario del Lotto 1 della “CONVENZIONE PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI SVILUPPO, EVOLUZIONE E GESTIONE DI SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELLE P. A.”.

Il presente documento rappresenta il **Piano di attività** in risposta alla vostra richiesta di intervento elaborato dal RTI.

Il Piano di attività è redatto sulla base delle prescrizioni previste dal capitolato tecnico di gara e rappresenta elemento propedeutico per il successivo Ordinativo di Fornitura.

Di seguito si presenta un **breve profilo** delle società che compongono il RTI.



**Engineering Ingegneria Informatica** è da oltre trent'anni il partner di riferimento della PA italiana in centinaia di progetti per l'innovazione del Paese. Engineering è leader nazionale nei sistemi gestionali al servizio delle Pubbliche Amministrazioni centrali, locali e della sanità, molti dei quali derivati da progetti di riuso, convergenza, fusione o normalizzazione del parco applicativo.



**Municipia** è la società del Gruppo Engineering focalizzata sulle soluzioni per Città Metropolitane, Province e Comuni. È attivamente impegnata nei processi di trasformazione digitale delle Città supportando gli Enti nella realizzazione delle strategie urbane e nella trasformazione delle Amministrazioni verso il paradigma delle Augmented City e dello Smart Government.



**Dedagroup Public Services** opera nel mercato della Pubblica Amministrazione Centrale e Locale, della Sanità e dei Trasporti, Energy & Utilities. L'azienda raccoglie in un singolo soggetto le capacità organizzative e manageriali per la gestione di grandi progetti IT caratteristici della pubblica amministrazione centrale e locale, una forte specializzazione nei sistemi gestionali degli enti locali e competenze specifiche sui sistemi per la gestione del territorio, dell'ambiente e della mobilità.



**HSPI** è una società di consulenza direzionale specializzata nell'IT Governance e, forte di un modello operativo distintivo, agisce come partner del Cliente nel pianificare e governare i processi di cambiamento generati dall'Information Technology, integrando competenze di consulenza e conoscenze specialistiche in ambito ICT. HSPI è partner di LUISS Business School e Bologna Business School per gli Executive Open Programs in IT Governance.



**Net Service** nasce a Bologna nel 1997 e si distingue per la realizzazione di sistemi informativi dedicati alla gestione di organizzazioni complesse. Nel luglio 2004 entra a far parte del gruppo Datamat e successivamente, dal 2006 nel Gruppo Finmeccanica, nel quale si caratterizza come centro di eccellenza per i sistemi ICT dedicati alla Giustizia. Nel 2014 l'azienda esce dal Gruppo Finmeccanica e torna ad operare da società indipendente. Net Service è iscritta al registro delle PMI innovative.



**PROGEL ora diventata 4wardPRO** è un System Integrator con 32 anni di esperienza, competenza, passione e professionalità cui si affidano i Clienti per intraprendere nuove sfide di crescita nel mondo digitale. Due sedi operative, certificazioni ISO 9001:2015 e 13485:2016, 12 certificazioni Gold Microsoft in diversi ambiti, 70 professionisti appassionati del loro lavoro che guidano la trasformazione digitale di medie e grandi imprese.

## 2 QUADRO GENERALE E OBIETTIVI

Il RTI intende impostare **un insieme integrato di attività afferenti alla transizione digitale dei territori della Regione Emilia-Romagna**, legate alle tematiche istituzionali, alle tecnologie e tendenze del mercato ICT e a tutte le soluzioni di consolidamento e innovazione, attraverso un'azione estensiva che supporti a pieno titolo la transizione digitale dell'ecosistema regionale e favorisca l'accompagnamento all'introduzione delle nuove tecnologie, per agevolarne il pieno utilizzo e l'integrazione con i contesti operativi.

In tale contesto, obiettivo dell'intervento descritto nel presente Piano di attività è di dare risposta alle esigenze espresse dall'Amministrazione nell'ambito della richiesta di intervento inviata tramite PEC il **29/03/2022**.

Nel seguito del documento vengono puntualmente definiti i servizi che verranno attivati nell'ambito del progetto al fine di garantire gli obiettivi sopra definiti.

Il dettaglio in merito alle modalità di erogazione verrà definito in accordo con l'Amministrazione in fase di avvio dei servizi.

### 2.1 REQUISITI DELL'AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE

L'amministrazione richiede di svolgere servizi di manutenzione e assistenza dei software **Nettuno** e **JEnte**.

### 2.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

In coerenza con gli obiettivi riassunti all'interno della richiesta di intervento, i servizi oggetto del presente progetto sono di seguito riepilogati.

Richiesta	Servizio
- <b>Nettuno</b>	Servizi di gestione, manutenzione e assistenza
- <b>JEnte</b>	

#### 2.2.1 ELENCO DEI DOCUMENTI (“DELIVERABLE”) PRODOTTI

Il presente paragrafo si applica ai documenti previsti nel processo di gestione.

La tabella seguente fornisce l'insieme di tutte le tipologie di documento definite.

Tipologia	Documento	Codice	Nome del Documento	Obb.
Gestione	Reportistica di Monitoraggio	<b>RM</b>	RM_ReportisticaMonitoraggio_vx.y.xlt	X
	Verbale di Stato Avanz. Lavori	<b>SL</b>	SL_VerbaleSAL_vx.y.dot	
	Report Periodico	<b>RP</b>	RP_ReportPeriodico_vx.y.dot	X
	Verbale di Riunione	<b>VR</b>	VR_VerbaleRiunione_vx.y.dot	X

## 3 RISULTATI DELL'ASSESSMENT

### 3.1 ELENCO APPLICAZIONI OGGETTO DELLA PRESTAZIONE SERVIZI

Non è stato necessario eseguire l'attività di assessment in quanto gli interventi vengono svolti in continuità con precedenti interventi.

Per la componente **JEnte** il servizio comprende la manutenzione delle seguenti macroaree e sotto-moduli:

**Nucleo Informativo Centrale:** Nucleo Informativo Centrale; Gestione Entrate Attese; Interazione con nodo pagamenti PagoPA; Popolazione estesa;

**Segreteria Affari Generali:** Protocollo Informatico; Gestione Atti; Gestione Iter Procedimenti; Albo Pretorio On Line; Web Service x Protocollazione Automatica; Trasparenza amministrativa; Pubblicazione Atti in WEB; Connettore verso ABD;

**Servizi Demografici:** Anagrafe, Elettorale, Leve; Stato Civile; Interazioni con INA-SAIA/ANPR; Certificazione on-line con timbro digitale; Consultazioni Anagrafiche in WEB;

**Pianificazione e Controllo di Gestione:** Pianificazione Strategica e Controllo per Obiettivi; Controllo di Gestione per C/Costo;

**Servizi Finanziari:** Contabilità Finanziaria; Contabilità Economico Patrimoniale; Contabilità Analitica; Siope+; Mutui; Cassa Economo e Agenti Contabili Diversi; Fatturazione Attiva; SDI link documenti attivi; SDI link documenti passivi; Modello 770 – Unico; Albo Incarichi; Buoni d'Ordine a Fornitori; Richieste Interne di Approvvigionamento.

Per la componente Nettuno il servizio comprende la manutenzione dei seguenti sistemi:

- **Nettuno ICI/IMU/TASI**
- **Ge.Ri Gestione Riscossioni**
- **Mercurio**
- **Query standard**
- **ACSOR Tributi**

In particolare, nella manutenzione di ACSOR Tributi è compresa l'attività di caricamento dei flussi di aggiornamento delle seguenti fonti dati, se disponibili:

ANACAT	CATASTO URBANO
ANAPOP	ANAGRAFE POPOLAZIONE
ANATRB	ANAGRAFE TRIBUTARIA
ATTIUN	ATTI UNICI NOTAI
BNFRIS	BONIFICI DA RISTRUTTURAZIONI
CLOCAZ	CONTRATTI DI LOCAZIONI
DICRED	DICHIARAZIONI DEI REDDITI
REGIMP	ANAGRAFE IMPRESE
SIT	SISTEMA TOPONOMASTICO
SUCCES	SUCCESSIONI
TRBANA	TRIBUTI

TRBICI	TRIBUTO ICI/IMU
TRBRSU	TRIBUTO RSU
UTZELE	UTENZE ELETTRICHE
UTZGAS	UTENZE GAS
ARA	ARCHIVIO REGIONALE AUTOMOBILISTICO
ANBBAN	ANAGRAFE BONIFICO BANCARIO
TRBTAR	TARES/TARI

A seguito del caricamento delle Dichiarazioni dei Redditi Municipali eseguirà una query (fornita dal Comune di Reggio Emilia) per effettuare uno scarico semplificato dei dati dei Redditi caricati.

### **3.2 ASPETTI LOGISTICI OPERATIVI PROCEDURALI**

---

Per il governo del progetto, il RTI si avvarrà di un insieme articolato di strumenti come definiti nella risposta tecnica della "CONVENZIONE PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI SVILUPPO, EVOLUZIONE E GESTIONE DI SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELLE P. A.- LOTTO 1".

Per la realizzazione delle attività, vengono messi a disposizione dalla amministrazione:

- Ambienti di collaudo.

Gli ambienti messi a disposizione del Fornitore sono condivisi con altre applicazioni. Pertanto, sarà cura del Fornitore prestare la massima attenzione per evitare di interferire con essi.

## 4 PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO

### 4.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

#### 4.1.1 SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

In questa sezione sono descritte le caratteristiche della manutenzione effettuata sugli applicativi al fine di garantirne il corretto funzionamento; sono anche indicate le modalità di rilascio degli aggiornamenti.

##### **Manutenzione CORRETTIVA**

La manutenzione correttiva del software è in rapporto diretto con la soddisfazione dei clienti, in quanto ha l'obiettivo di assicurare la continuità e la correttezza di funzionamento dell'applicativo utilizzato nell'operatività quotidiana. La presenza di un malfunzionamento rappresenta infatti un elemento di forte criticità rispetto alla qualità e quindi, per Municipia, è di fondamentale importanza organizzare con efficienza i processi per la gestione delle segnalazioni di ogni anomalia e per la loro risoluzione, così da fornire riscontri tempestivi ed efficaci in merito alla soluzione.

La metodologia applicata da Municipia segue due approcci:

- **Reattivo:** concerne tutte le attività risolutive in risposta al verificarsi di un malfunzionamento. In questo caso si procede ad acquisire e registrare il malfunzionamento e ad avviare le attività per la risoluzione definitiva della problematica, gestendo nel contempo le interazioni con tutte le strutture dell'Ente coinvolte.
- **Proattivo:** riguarda tutte le attività di prevenzione e comprensione delle cause dei malfunzionamenti, finalizzate alla diminuzione di questi e al miglioramento dei processi risolutivi. Gli obiettivi principali perseguiti si sostanziano nel diminuire i malfunzionamenti, minimizzare l'impatto degli stessi, individuarne le cause, avviare la risoluzione strutturale dei problemi, diffondere le esperienze sulla risoluzione, definire le procedure per il governo del processo, verificare e migliorare continuamente il funzionamento del processo.

Nel servizio di manutenzione correttiva s'intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- Analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee volte all'aggiramento del problema;
- Nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, il Service Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento
- Correzione del codice.
- Installazione delle versioni aggiornate del codice direttamente nell'ambiente SaaS e distribuzione per le installazioni e-Home.

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:

- non osservanza della manualistica da parte del Cliente nell'utilizzo dei prodotti;
- modifiche apportate, in modo erroneo, dal Cliente o da terzi alla configurazione del sistema;

- negligenza, incuria, dolo del Cliente o di terzi nell'utilizzo del sistema;
- cause di forza maggiore o altre cause imputabili al Cliente o a terzi.

Gli interventi eventualmente effettuati da Municipia su richiesta dell'Ente in relazione a tali ultimi casi o ad altri assimilabili sono esclusi dalla presente proposta. Pertanto, saranno oggetto di specifica quotazione separata verso il Cliente sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

### **Manutenzione ADEGUATIVA**

La manutenzione adeguativa ha l'obiettivo di aggiornare le funzionalità del software in esercizio sulla base di modifiche normative. Sono da comprendersi tra le modifiche normative tutte quelle che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura base dati e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive.

L'iter procedurale seguito per la gestione del servizio di manutenzione adeguativa è schematizzato nella seguente figura.



Una volta messo in esercizio il sistema oggetto dell'evoluzione, Municipia si occupa dell'erogazione del servizio di assistenza agli utenti per le nuove funzionalità.

In ogni caso gli aggiornamenti oggetto di questo servizio si riferiscono ai prodotti software in versione standard e non comprendono eventuali attività di predisposizione o interventi sistemistico/applicativi per la riconversione delle banche dati.

Nell'ambito delle attività di manutenzione non rientrano fra le attività a carico di Municipia quelle riferite all'installazione, tuning, certificazione e adattamento dei prodotti sull'impianto tecnologico del Cliente.

### **Manutenzione MIGLIORATIVA**

Comprende la fornitura a titolo gratuito di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, Municipia abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

#### **Rilascio degli aggiornamenti**

Il software è aggiornato attraverso pacchetti di installazione ad attivazione manuale, i quali aggiornano automaticamente software e database. Contestualmente è reso disponibile il documento denominato Nota di Rilascio che contiene le implementazioni e le correzioni apportate alla versione.

La periodicità di rilascio di tali aggiornamenti è stabilita da Municipia.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA – Service Desk**

In questa sezione sono descritte le modalità con le quali operatori specializzati assistono il Cliente in una fase di primo intervento per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software, per malfunzionamenti nell'erogazione o per correggere errori di piccola entità sui dati che non implicano modifiche a codice.

In via preliminare alla formulazione della richiesta di assistenza, al Cliente è consigliata l'attenta lettura del documento Nota di Rilascio che accompagna gli aggiornamenti software.

Di seguito vengono indicate:

- le modalità di accesso al servizio di assistenza
- le modalità di erogazione del servizio
- i livelli di servizio

### **MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Per accedere al servizio di assistenza per qualsiasi area d'interesse il Cliente può in alternativa:

inviare un'e-mail all'indirizzo:	collegarsi all' url:	contattare il numero
assistenza@municipia.eng.it	<a href="https://assistenza.municipia.eng.it">https://assistenza.municipia.eng.it</a>	0575.1696237

Il manuale d'uso e la descrizione dettagliata del servizio di Service Desk è disponibile all'url <https://confluence.municipia.eng.it/x/pACVB>

Per accedere all'interfaccia web del service desk è necessario utilizzare le credenziali in proprio possesso, oppure registrarsi seguendo la procedura descritta nel manuale d'uso.

La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al portale service desk consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è il cliente stesso a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

In aggiunta il cliente ha la possibilità di:

- consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione;
- caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti;
- usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza;
- monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti.

Resta in ogni caso in carico agli operatori Municipia, addetti al servizio di assistenza, la modifica della priorità d'intervento in base alla reale criticità della segnalazione.

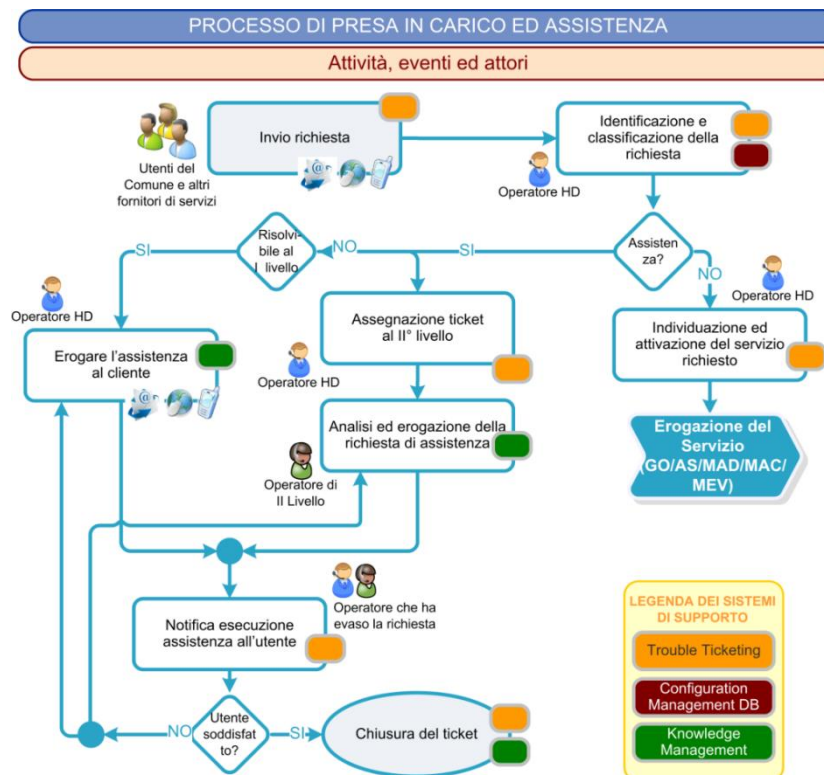
### **MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La richiesta è processata attraverso un sistema di gestione delle segnalazioni il cui processo è illustrato nella figura che segue.

Le fasi principali sono tre:

- **Preso in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta l'operatore svolge subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti e in fase di risoluzione. Nel caso in cui sia individuata una segnalazione analoga, tale informazione è integrata ai dati già presenti sulla scheda intervento.

- Esecuzione dell'intervento. Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individuano e attivano i profili corretti per la gestione della richiesta (sviluppatore, specialista dell'erogazione, specialista DB, etc.). Gli incaricati eseguono gli interventi e verificano che – a valle dell'esecuzione – il malfunzionamento sia effettivamente risolto.
- Chiusura dell'intervento. A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il Cliente della risoluzione dell'anomalia così da effettuare un'ulteriore verifica. L'intervento, infatti, può considerarsi effettivamente chiuso solo con la conferma del Cliente



### CARATTERISTICHE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO RELATIVO AL SOFTWARE

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida, a ciascun livello di priorità corrispondono livelli di servizi.

Di seguito i livelli di priorità che possono essere assegnati:

- **Bloccante**

Il problema grave rende la funzione “non utilizzabile” o “non disponibile”. Tutti i servizi erogati non sono disponibili

- **Maggiore**

Il problema rende alcune funzioni non fondamentali “non utilizzabili” o “non disponibili” e non esiste una soluzione alternativa (Workaround)

- **Minore**

Il problema non è bloccante per i servizi erogati, ma comporta difformità rispetto alle specifiche definite o esistono soluzioni alternative

Nel sistema di Service Desk sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura.

L'erogazione del servizio di Service Desk (support hours) è garantita per tutto l'anno sulla base del modello:

“5 x 8”, 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno

**Per il Software JEnte:**

dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) - dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30

**Per il Software Nettuno:**

dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) - dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

### Livelli di servizio

Come descritto la definizione dei livelli di servizio si riferisce al “giorno lavorativo”, inteso come intervallo di tempo di 8 ore indipendente dal giorno solare. Ciò significa che, ad esempio, una segnalazione di tipo bloccante inserita nel sistema alle 16:30 di un giorno, sarà presa in carico entro le 11:30 del giorno feriale successivo.

I parametri di riferimento per il monitoraggio dei livelli di servizio sono:

- 1) Tempo di presa in carico della segnalazione
- 2) Tempo di risoluzione dell'anomalia segnalata

Di seguito gli obiettivi previsti dai SLA:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target
MFRT	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	4 ore lavorative
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative
		Minore	Tutti	16 ore lavorative
TTR	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative

### PENALI

La determinazione delle penali si riferisce allo scostamento del valore determinato per gli SLA (MFRT e TTR) in termini di percentuale in un periodo di osservazione ed il valore target.

Il periodo di osservazione è fissato in quattro mesi, durante i quali vengono determinati i ticket lavorati nei limiti temporali previsti, in relazione ai livelli di criticità, e quelli che invece non hanno soddisfatto i suddetti limiti temporali. Il rapporto numero di ticket fuori sla/Numero di ticket lavorati determina la percentuale sulla quale verificare lo scostamento rispetto al valore target.

Di seguito il valore delle penali previsto:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target	Obiettivo	Penale
-----	-------------	-----------	----------	--------	-----------	--------

MFRT	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	4 ore lavorative	90%	2 %o CAM del periodo
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative		
		Minore	Tutti	16 ore lavorative		
TTR	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative	90%	2 %o CAM del periodo
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative		
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative		
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative	90%	2 %o CAM del periodo
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative		
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative		

## 4.2 MODALITÀ EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riporta tabella riepilogativa dei servizi richiesti e delle modalità di erogazione condivise con il committente.

Macrotipologia di servizio	Servizio Richiesto	Modalità di erogazione	Modalità Rendicontazione Servizio
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza		Continuativa	Canone

## 4.3 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

### 4.3.1 SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

DESCRIZIONE	QUANTITA' (UNITA'/GG UOMO)
Tipologia NC-BC-FB: non critico - bassa complessità - fascia base	1
Tipologia NC-BC-FE: non critico - bassa complessità - fascia estesa	0
Tipologia C-BC-FB: critico - bassa complessità - fascia base	2
Tipologia C-BC-FE: critico - bassa complessità - fascia estesa	0
Tipologia C-BC-FE24: critico - bassa complessità - fascia estesa H24	0
Tipologia NC-BC-FBA: non critico - bassa complessità - fascia base con assistenza diretta all'utente finale	3
Tipologia NC-BC-FEA: non critico - bassa complessità - fascia estesa con assistenza diretta all'utente finale	0
Tipologia C-BC-FBA: critico - bassa complessità - fascia base con assistenza diretta all'utente finale	17
Tipologia C-BC-FEA: critico - bassa complessità - fascia estesa con assistenza diretta all'utente finale	0

## 4.4 TEMPI DI AVVIO DEI SERVIZI

### 4.4.1 SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Il servizio viene erogato per l'anno 2023.

## 4.5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E DEL GRUPPO DI LAVORO

Per la gestione del Progetto, il RTI propone una **struttura organizzativa semplice e snella**, con una chiara identificazione di ruoli, responsabilità e modalità di interazione e coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti. Il RTI ritiene che, in ragione della forte complessità di contesto (numerosità degli attori coinvolti, articolazione dei servizi richiesti), sia indispensabile garantire al committente **punti di riferimento chiari e stabili in continuità con l'attuale erogazione dei medesimi servizi**.

La costruzione del modello è stata quindi guidata dalla necessità di contemperare da un lato modalità di interazione rapide e agevoli dall'altro, un efficace e capillare presidio dei servizi e della qualità complessiva del Progetto. Di seguito si presenta il modello organizzativo proposto. Il gruppo di lavoro sarà coordinato da un **Capo Progetto**. La gestione operativa è in carico ad un'area che si compone di un **Responsabile tecnico** e da un **Team progettuale**.

Di seguito si presenta una breve descrizione per ciascuna figura proposta nel modello organizzativo:

- **Capo Progetto:** È il *Referente unico* per il Contratto Esecutivo, interfaccia primaria per tutti i soggetti dell'Amministrazione. Coordina tutte le risorse coinvolte nelle attività. Assicura unitarietà di indirizzo, rispetto degli SLA contrattuali, elevata qualità dei servizi e dei deliverable rilasciati, consuntivazione, ecc.;
- **Responsabile Tecnico del Servizio:** E' nominato un Responsabile Tecnico con il compito di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate agli sviluppi. Esso pianifica, coordina e controlla le prestazioni del **Team di Progetto**;

Le attività del progetto possono svolgersi negli uffici messi a disposizione di Municipia dall'amministrazione, oppure, in funzione delle necessità e/o delle tipologie di intervento, presso le sedi Municipia. Il personale di Municipia si atterrà al corretto utilizzo degli strumenti informatici e telefonici messi a disposizione come previsto dal Codice di Comportamento dell'Amministrazione.

## 5 PIANO ECONOMICO

### 5.1 COSTO SERVIZI

#### 5.1.1 SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Società esecutrice: Municipia S.p.a.

DESCRIZIONE	COD ARTICOLO	COSTO UNITARIO	QUANTITA' (UNITA'/GG UOMO)	IMPORTO TOTALE
Tipologia NC-BC-FB: non critico - bassa complessità - fascia base	SASNCFB	1.500,00	1	1.500,00 €
Tipologia NC-BC-FE: non critico - bassa complessità - fascia estesa	SASNCFE	1.800,00	0	0
Tipologia C-BC-FB: critico - bassa complessità - fascia base	SASCFB	2.400,00	2	4.800,00€
Tipologia C-BC-FE: critico - bassa complessità - fascia estesa	SASCFE	2.880,00	0	0
Tipologia C-BC-FE24: critico- bassa complessità - fascia estesa H24	SASCFE H24	3.600,00	0	0
Tipologia NC-BC-FBA: non critico - bassa complessità - fascia base con assistenza diretta all'utente finale	SASNCFB ASS	3.000,00	3	9.000,00€
Tipologia NC-BC-FEA: non critico - bassa complessità - fascia estesa con assistenza diretta all'utente finale	SASNCFE ASS	3.600,00	0	0
Tipologia C-BC-FBA: critico - bassa complessità - fascia base con assistenza diretta all'utente finale	SASCFB ASS	4.800,00	17	81.600,00€
Tipologia C-BC-FEA: critico - bassa complessità - fascia estesa con assistenza diretta all'utente finale	SASCFE ASS	5.760,00	0	0
<b>TOTALE</b>				<b>96.900,00 €</b>

### 5.2 IMPORTO TOTALE

La tabella seguente sintetizza il costo totale della fornitura, definito in funzione dei servizi a listino descritti nel documento, e la cui sintesi è riportata nel precedente paragrafo.

Tipologia servizio	Importo totale (senza IVA)	Importo totale (IVA 22%)
<b>Servizi di gestione, manutenzione e assistenza</b>	€ 96.900,00	€ 118.218,00
	<b>€ 96.900,00</b>	<b>€ 118.218,00</b>

Il corrispettivo calcolato sulla base dell'impegno stimato e delle tariffe contrattuali della "CONVENZIONE PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI SVILUPPO, EVOLUZIONE E GESTIONE DI SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELLE P. A.- LOTTO 1" per la fornitura dei servizi descritti in precedenza è pari a **Euro 96.900,00 (Euro novanovecento/00) oltre iva di legge.**

Restiamo a Vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento e cogliamo l'occasione per porgere i più cordiali saluti.

**Bologna, 05/04/2023**

**Municipia S.p.a.**  
Il Procuratore  
*Manuela Vesentini*