

SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA IN AMBITO GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

SCHEDA VALORE AGGIUNTO 4

1 febbraio 2016

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.



Engineering Tributi S.p.A.

Engiweb Security S.r.l.

NTT DATA Italia S.p.A.



Pricewaterhouse Coopers Advisory S.p.A.



SQS Italia S.p.A.



CONCORRENTE

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

TIPOLOGIA COMMITTENTE

Pubblica Amministrazione Locale – Comune di Bologna

PERIODO

10/2009 (ultimo rinnovo) – in corso (durata 75 mesi)

SERVIZI EROGATI

Servizi di gestione, manutenzione e assistenza nell'ambito del contratto di manutenzione e assistenza informatica; in particolare:

- Servizi di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how
- Servizio di gestione applicativa e supporto utenti
- Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
- Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico

(nell'ambito del progetto sono inoltre svolti servizi di conduzione tecnica dell'infrastruttura, servizi di sviluppo software e servizi di supporto organizzativo).

AMBITO FUNZIONALE

Ambito **Sistemi di Gestione dei Procedimenti Amministrativi**.

Aree tematiche: nell'ambito del più generale progetto di application management gestito, che interessa la **gestione dell'intero parco applicativo del Comune di Bologna**, la componente relativa alla **tipologia dei servizi propri del lotto** riguarda:

- sottosistema del protocollo e dei procedimenti e sistema delle delibere e determinazioni dirigenziali (atti amministrativi);
- sistema di gestione documentale e console di gestione documentale;
- sistema delle pratiche (SUAP, Edilizia, Occupazione suolo pubblico).

DESCRIZIONE SINTETICA

Engineering Ingegneria Informatica è presente come fornitore di servizi informatici presso **il Comune di Bologna dal 1989**, e ha progressivamente ampliato l'ambito delle proprie competenze applicative, funzionali, organizzative e tecnologiche nella gestione del sistema informativo comunale. In particolare **Engineering** ha assunto progressivamente, nell'erogazione dei servizi in assistenza tecnica, un ruolo di **partner progettuale**, che si è esplicitato prima nella progettazione condivisa e nell'attivazione di procedure-chiave quale il Sistema Informativo Tributi e il Protocollo Informatico, e in seguito nell'**evoluzione tecnologica e funzionale dei sistemi legacy**, oltre che nella attività di integrazione di sistemi. Garantire l'operatività del Comune di Bologna è una attività complessa, e richiede la disponibilità di diversi servizi applicativi e sistemistici che consentono di implementare e gestire i processi operativi dell'Amministrazione. Nell'ambito del contratto in corso Engineering eroga i servizi professionali che permettono di garantire al Comune sia affidabilità e continuità nell'erogazione dei servizi, sia il loro allineamento con le esigenze che intervengono in un quadro normativo ed organizzativo soggetto a importanti cambiamenti. Le principali attività erogate sono le seguenti:

- la manutenzione, correttiva, adeguativa ed evolutiva del software applicativo;
- l'assistenza applicativa di base (help desk) e la formazione agli utenti;
- la gestione operativa ed il supporto alla installazione del software applicativo;
- la conduzione di servizi di gestione e supporto sistemistico per garantire il funzionamento della infrastruttura informatica centrale dell'Amministrazione.

I servizi elencati vengono erogati per l'intero parco applicativo e tecnologico del Comune di Bologna; per i **Sistemi di Gestione dei Procedimenti Amministrativi** l'erogazione riguarda:

- la gestione, assistenza e manutenzione del sistema web **E-Protocollo**, nato per consentire l'adeguamento al DPR 445/2000 del sistema precedentemente in uso e l'introduzione di una soluzione di gestione documentale basata sulla piattaforma **Alfresco**. E-protocollo si interfaccia con il sistema di Protocollo su mainframe tuttora in uso e implementa

inoltre alcune “funzionalità avanzate”, quali l’interoperabilità che comporta lo scambio, via posta elettronica certificata, di documenti elettronici protocollati e firmati digitalmente.

- la gestione, assistenza e manutenzione del **sistema di gestione documentale**, basato su un modello in cui il repository è centrale all’ente, a garanzia di una gestione uniforme e corretta del documento digitale. Il sistema è basato sull’EDMS Alfresco mediandone l’accesso con uno strato di servizi che vanno a costituire il **catalogo di servizi documentali dell’Ente**. Il catalogo è disponibile per l’integrazione con tutti i sistemi (legacy o di nuova generazione) che a vario titolo trattano il documento digitale (Registrazione / Recupero da repository documentale; Check in / Check out; Versioning; Gestione metadati; Ricerca sul Contenuto, Ricerca sui Metadati, Ricerca puntuale; Protocollazione; Ricezione mail / PEC; Firma e timbro digitale; Invio in conservazione sostitutiva; Stampa in formato PDF/A).
- la gestione, assistenza e manutenzione della **Console di Gestione Documentale**, integrata con il portale intranet dell’Ente; la console risponde all’esigenza del Comune di digitalizzazione e dematerializzazione, mettendo a disposizione un nuovo contesto tecnologico che permette di gestire il ciclo di vita dei documenti in un ambiente finalizzato alla collaborazione. L’infrastruttura e gli strumenti a disposizione permettono inoltre di gestire in modo trasparente per l’utente l’accesso al repository documentale e predispongono i documenti informatici in esso archiviati per l’invio al ParER (polo archivistico regionale) al fine della conservazione a norma di legge. Tramite la Console possono essere trattati documenti digitali prodotti e/o gestiti all’interno di iter amministrativi sia nel caso in cui tali iter siano strutturati e perciò gestiti tramite workflow, sia nel caso in cui siano iter destrutturati e senza una applicazione dedicata.
- la gestione, assistenza e manutenzione dei sistemi **Edilizia, Occupazioni suolo pubblico e SUAP**, utilizzati per la gestione di tutto l’iter amministrativo delle pratiche dello **Sportello Unico per le Imprese**. Le applicazioni si interfacciano con il sistema del Protocollo Generale, con il sistema dei Procedimenti, con i servizi del SIT e con Parix per l’accesso al registro imprese. Inoltre sono integrate con Alfresco, per la memorizzazione di tutti i documenti digitali e relativi metadati. Il flusso documentale per la gestione delle pratiche è completamente dematerializzato.

Riteniamo significativa questa esperienza non solo perché **completa in merito ai Sistemi di Gestione dei Procedimenti Amministrativi identificati in Capitolato Tecnico**, ma anche per le **dimensioni** e la **complessità** gestite: il progetto, la cui durata è superiore ai 25 anni e tuttora in corso, prevede infatti la gestione di un archivio che dal 2012 ad oggi contiene circa **2 milioni di documenti**, con un **incremento annuo di circa 500 mila documenti**, e tratta, ad oggi, **6.500 pratiche di Occupazioni suolo pubblico, 158.000 pratiche SUAP, 450.000 pratiche di Edilizia**.

APPLICAZIONI E TECNOLOGIE UTILIZZATE

L’applicazione **eProtocollo** è stata realizzata – tramite sviluppi custom - in tecnologia Java ed è costituita da una parte di web-presentation realizzata tramite jsp e una parte di logica demandata a Servlet e classi appartenenti a package specifici per ogni singola funzionalità richiesta. L’applicazione utilizza i servizi APPC di protocollazione e si interfaccia con il contesto mainframe per mezzo delle API Gane, ha una base dati su database Oracle 11 e sfrutta i servizi SIT per la verifica di indirizzi.

Il **sistema di gestione documentale** utilizza: Web server: Apache HTTP server 2.4; Application server / Web container / Middleware: Tomcat 7, Spagic ESB 3; Java Virtual Machine: Java JDK 7; DB server: MySQL 5.x per Alfresco e Spagic, DB no-sql MongoDB per la gestione avanzata di metadati; Sistema operativo: Linux 64 bit; Repository documentale: Alfresco Community Edition 4.2c; Servizi di integrazione: API di basso livello esposte con servizi Spagic protocollo SOAP; API di alto livello esposte con libreria client per applicazioni di terze parti; Ricerca e Indicizzazione: API di ricerca su metadati con standard CMIS 1.0 CS01; Lucene (disponibile in Alfresco).

La **Console di gestione documentale** utilizza: come front end GWT 2.6; come back end j2ee servlet / Spring 3.x; Alfresco per persistenza dati: 4.2; Spagic: 3.3.0.

Per **Edilizia, Occupazione suolo pubblico e SUAP**: Ambiente Lotus Notes / Domino ver. 8.5.x.

VALORE AGGIUNTO

Il modello di gestione dei contratti di application management per il Comune di Bologna non si è mai limitato al puro versante applicativo, ma ha maturato una prospettiva in cui la scelta tecnologica è conseguente rispetto alle necessità di implementazione/manutenzione funzionale. Engineering in questi anni ha così avuto modo di incrementare la propria capacità di coadiuvare il Comune di Bologna nella **gestione del cambiamento**, attraverso la capacità di gestire le nuove soluzioni applicative insieme ai sistemi legacy che sono rimasti strategici e comunque portanti rispetto all’intero sistema informativo. A questo si aggiunga la costante **collaborazione** di Engineering con il Comune di Bologna nell’approfondimento

di **tematiche tecnologiche trasversali**, quali la sicurezza applicativa, la firma digitale, i sistemi di pagamento on-line, la business intelligence, da innestare poi nello sviluppo e gestione di nuove soluzioni applicative o nella revisione e potenziamento di quelle esistenti.

Riteniamo significativa l'esperienza maturata nell'erogazione di questo servizio per la predominanza della piattaforma di EDMS Alfresco (nel corso degli anni le varie piattaforme di gestione documentale utilizzate dal comune di Bologna sono state migrate verso la piattaforma Alfresco) e per la presenza di un ambiente applicativo avente una **forte connotazione Open Source**.

Per valutarne la **riutilizzabilità** in termini di caratteristiche, qualità e risultati, riteniamo che quanto descritto nelle pagine precedenti ponga concretamente in evidenza:

- la **disponibilità di un ricco patrimonio aziendale di conoscenze ed esperienze** riguardanti interventi realizzati in merito a tutti i procedimenti amministrativi, che hanno attinenza con le problematiche/tematiche inerenti le aree applicative oggetto del lotto;
- la **rispondenza** di quanto realizzato in termini di **soluzioni software a requisiti di base tecnologici atti ad agevolarne il riutilizzo**, ed in particolare: a) l'adozione di criteri di qualità nella produzione del software atti a garantire il riuso; b) l'adozione prevalente di architetture aperte e/o industry standard capaci di garantire un alto livello di portabilità ed adattabilità e garanzie in termini di disponibilità di codice aperto (cfr. "applicazioni e tecnologie utilizzate"); c) la disponibilità di documentazione basata su standard di progettazione; d) una chiara identificazione delle macro-funzioni disponibili per il riuso;
- una **visione degli impatti organizzativi e di processo legati alle soluzioni sviluppate** e dei risultati conseguiti utili a verificare la rispondenza della soluzione, la qualità dell'esperienza percepita, ma anche la capacità di apportare innovazione nella Amministrazione interessata/coINVOLTA;
- la capacità di identificare le **principali criticità e carenze** rilevate sia di tipo tecnologico ed organizzativo, che tecnico amministrativo, grazie ad un approccio che segue l'intero progetto e non realizza solo semplici task.

Riteniamo infine, di particolare significato ed **elemento riusabile sia dal punto di vista funzionale che della tecnologia implementata**, l'integrazione con il Polo Archivistico Regionale dell'Emilia Romagna (**PARER**), la cui componente software e applicativa è realizzata e gestita dalla stessa Engineering, che costituisce la struttura di riferimento di tutti gli enti della PA in Emilia Romagna per la conservazione, archiviazione e gestione dei documenti informatici e, in generale, di ogni oggetto digitale, a supporto dei processi di innovazione e semplificazione amministrativa.