

**COMUNE DI GENOVA**  
**AREA TECHNOLOGY MANAGER - DIREZIONE SERVIZI**  
**INFORMATIVI**

Acquisizione di servizi di installazione, configurazione, formazione, analisi, personalizzazione, pubblicazione, integrazioni e manutenzione annuale Gara Facility e Fascicolo del Fabbricato

**ALLEGATO 5 - PIATTAFORME APPLICATIVE TRASVERSALI**

## Sommario

|        |   |  |
|--------|---|--|
| 1..... | SCOPO DEL DOCUMENTO .....   | 3  |
| 2..... | GLOSSARIO   | 3  |
| 3..... | ELENCO DELLE 'PIATTAFORME APPLICATIVE TRASVERSALI' con cui l'applicativo oggetto della fornitura dovrà interagire ..... | 5  |
| 3.1.   | Interoperabilità (SOA ed API Management), e Librerie di WEB SERVICES .....  | 5  |
| 3.2.   | Piattaforma di autenticazione dell'Ente.....  | 6  |
| 3.3.   | Sistema di Bilancio e Fatturazione Digitale - SIB .....   | 7  |
| 3.4.   | Piattaforma per presentazione istanze telematiche .....   | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| 3.5.   | Piattaforma per la gestione di pratiche rottura/occupazione suolo .....   | 8  |
| 3.6.   | VBG .....   | 9  |
| 3.7.   | Servizi bibliotecari on line .....  | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |

## 1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il documento ha lo scopo di descrivere le informazioni e le funzionalità offerte dalle cosiddette “piattaforme applicative trasversali” messe a disposizione dell’intero sistema informativo dell’Ente.

Gli applicativi acquisiti dall’Ente e/o quelli soggetti a manutenzione di vario tipo sono quindi vincolati all’utilizzo e la valorizzazione di queste piattaforme considerate “fondamentali” per l’Ente, a garanzia della univocità, omogeneità e facilità di manutenzione e gestione delle stesse.

Il presente documento risulta quindi essere parte integrante della documentazione a disposizione di tutti i partecipanti alla Gara per la formulazione di proposte di soluzioni Software che assicurino la compatibilità e l’efficace integrazione con la realtà ICT del Comune di Genova.

Si evidenzia inoltre come il presente documento non includa le specifiche tecniche dettagliate di tutti i connettori ed i tracciati indispensabili per l’utilizzo e l’integrazione con le piattaforme applicative trasversali: tali informazioni saranno successivamente fornite all’aggiudicatario per effettuare l’opportuna l’analisi di dettaglio della soluzione in oggetto. Tuttavia, si cercherà di fornire un insieme di informazioni sufficiente alla formulazione di proposte progettuali coerenti con i Capitolati di gara, complete degli elementi tecnico-economici indispensabili alla loro valutazione in sede di Commissione.

## 2. GLOSSARIO

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni:

Tabella 1 - Glossario

| Acronimo/Termine  | Descrizione   |
|---|---|
| AD  | Agenda Digitale   |
| AgID  | Agenzia per l’Italia Digitale   |
| Amministrazione (o Ente)                                  | Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante |
| API   | Application Program Interface   |
| Applicazione (o Applicativo o Software o “nuovo sistema”) | Il sistema informativo oggetto del presente capitolato e le sue in tutt componenti funzionali       |
| bi.G.met  | biblioteche Genova Metropolitana  |
| CAD   | Codice dell’Amministrazione Decreto Legislativo del Digitale; 07-03-2005 n.82 e smii                |

|   |   |
|---|---|
| <b>CMMI</b>                             | Capability Maturity Model Integrations v. 1.3   |
| <b>Codice contratti</b>                 | Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture;<br>Decreto Legislativo del 18-04-2016 n.50 e smi  |
| <b>CRUD</b>                             | Create Read Update Delete   |
| <b>Esercizio</b>                        | Messa in esercizio o produzione o messa in produzione: si intende l'avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali. È successiva alle fasi di test  |
| <b>Fornitore</b>                        | L'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura  |
| <b>GDPR</b>                             | General Data Protection and Regulation, regolamento UE 679/2016   |
| <b>HD</b>                               | Assistenza Help Desk  |
| <b>JIRA</b>                             | Piattaforma di Trouble Ticketing dell'Ente  |
| <b>MA</b>                               | Manutenzione Adeguativa   |
| <b>MAC</b>                              | Manutenzione Correttiva   |
| <b>MEV</b>                              | Manutenzione Evolutiva  |
| <b>MIP</b>                              | Modulo Incassi e Pagamenti  |
| <b>Offerente (o soggetto offerente)</b> | Ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara  |
| <b>PEC</b>                              | Posta Elettronica Certificata   |
| <b>PEO</b>                              | Posta Elettronica Ordinaria   |
| <b>STP</b>                              | Sportello Telematico Polifunzionale   |
| <b>SVS</b>                              | Sviluppo Software   |
| <b>TUDA</b>                             | Testo Unico Documentazione Amministrativa;<br>Decreto del Presidente della Repubblica del 28-12-2000 n.445 e smi.<br>Atto normativo che regola tra l'altro la gestione del protocollo informatico |
| <b>TUEL</b>                             | Testo Unico degli Enti Locali.;<br>Decreto Legislativo del 18-08-2000 n.267 e smi. Atto normativo che definisce l'assetto organizzativo e contabile degli enti locali                             |
| <b>WSO2</b>                             | Piattaforma di interoperabilità dell'Ente   |

### 3. ELENCO DELLE 'PIATTAFORME APPLICATIVE TRASVERSALI' con cui l'applicativo oggetto della fornitura dovrà interagire

1. Servizi di Interoperabilità (SOA - Services Oriented Architecture ed API Management), e Librerie di WEB SERVICES – Protocollo e documentale, Toponomastica, Anagrafe, Segnalaci CzRM, Modulo Incassi e Pagamenti (MIP-PagoPA), servizi vari.
2. Piattaforma di autenticazione
3. Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione
4. Patrimonio amministrativo e tecnico (Gestione del Patrimonio dell'Ente)
5. Piattaforma per la gestione di pratiche rottura/occupazione suolo
6. Sistema Informativo Territoriale
7. MOGE (Monitoraggio Opere Genova)
8. VBG (Commercio)
9. ACLE WEB (gestione contabilità cantieri)
10. Segnalaci – CzRM (segnalazioni interventi)

#### 3.1. Interoperabilità (SOA ed API Management), e Librerie di WEB SERVICES

**INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** API MANAGER - ENTERPRISE SERVICE BUS - GESTIONE INTEGRATA WS – WSO2

**DIREZIONE RESP. DATI:** TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY

**DESCRIZIONE SINTETICA:** PIATTAFORMA FUNZIONALE per la gestione della SOA e l'interoperabilità **ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** Software Open Source

#### **SERVIZI:**

- **Funzioni:** mediatore di controllo, accesso ed esposizione delle API da/verso tutte le piattaforme trasversali e sistemi applicativi dell'Ente. Realizza l'interoperabilità tecnica del sistema informativo comunale. Espone i descrittori delle interfacce nello standard OpenAPI specification 3.x e wsdl 1.x
- **Dati:** credenziali di autorizzazione ai servizi; specifiche dei servizi; controllo di versione delle API; statistiche di utilizzo delle API

## ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

La piattaforma di API Manager - Enterprise Service Bus è una architettura software che permette la comunicazione fra varie applicazioni. In particolare, permette di accentrare e gestire tutte le interfacce applicative esposte dagli applicativi in uso all'Ente e garantisce l'accesso a quelli messi a disposizione da altri Enti in modalità "cooperazione applicativa". Ad oggi, la piattaforma rende disponibili tutte le web API dell'Ente (Open API, Partner API e Private API), prevedendo per le Partner API e le Private API un modello autorizzativo basato sullo scambio di token OAuth.

Tale piattaforma risulta quindi essere lo snodo fondamentale delle comunicazioni e dovrà richiamata da qualsiasi applicativo che deve usufruire delle funzioni ed informazioni che essa espone. Conseguentemente, il dialogo tra applicativi per fruire di funzioni o moduli resi disponibili attraverso l'esposizione di API specifiche dovrà avvenire esclusivamente attraverso la pubblicazione sulla piattaforma di API Management ed Enterprise Service Bus.

Tutte le nuove interfacce applicative che saranno esposte dal Sistema oggetto dell'appalto e volte ad interagire con altri sistemi applicativi interni od esterni all'Ente, sia in modalità di erogazione (server) che di fruizione (client), dovranno essere progettate per poter essere integrate in questa infrastruttura applicativa e dovranno essere realizzate in coerenza con principi di interoperabilità applicativa basata sull'impiego di web API e del paradigma REST.

Lo standard adottato è Open Api 3.0 (OAS 3.0), in conformità alle prescrizioni ed indicazioni delle Linee Guida AGID per l'interoperabilità.

### 3.2. Piattaforma di autenticazione dell'Ente

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** SIRAC-SSO

**DIREZIONE RESP. DATI:** TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY

**DESCRIZIONE SINTETICA:** SIRAC è la piattaforma di autenticazione centralizzata deputata allo svolgimento di tutti i processi di autenticazione, di autorizzazione, e di single sign on (SSO) per l'accesso ai servizi applicativi (interni ed esterni) del sistema informativo Comunale. Tale piattaforma, come previsto dalle norme nazionali, non gestisce identità digitali ma funge da collettore per l'integrazione con gestori di identità nazionali (SPID, CIE, CNS), internazionali (eIDAS) ed interni (l'Active Directory dell'Ente, che mantiene tutte le credenziali di accesso al dominio e ai sistemi applicativi dei dipendenti/collaboratori dell'Ente)

Nello scenario generale di utilizzo dell'infrastruttura SIRAC-SSO, i Service Provider (portali erogatori di servizi) vengono integrati con la piattaforma per poter usufruire della funzionalità di autenticazione e, in alcuni casi, del Single-Sign-On. La modalità di integrazione "standard" prevede l'utilizzo del paradigma 'reverse proxy', che non richiede interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni. Alternativamente, la piattaforma offre la possibilità di integrarsi tramite Shibboleth SP.

Ogni servizio integrato con SIRAC dovrà dichiarare una classe di attributi (tra quelle proposte) che saranno richiesti ai gestori di identità per consentire all'utente di usufruire delle funzionalità offerte. Conseguentemente, il servizio dovrà sia essere in grado di ottenere le informazioni richieste (secondo quanto SIRAC gli comunicherà dopo averle ottenute dai gestori di identità) che di implementare le opportune funzioni di Logout (single e global) previste da normativa.

- **Funzioni:** Autenticazione dell'utente tramite Identity Provider nazionali, internazionali ed interni
- **Modalità di integrazione:** Reverse Proxy, Shibboleth SP
- **Configurazioni disponibili:** scelta classi di attributi, possibilità personalizzazione attributi accessori (indirizzo, email, etc.)
- **Dati restituiti:** Profilo utente autenticato con attributi richiesti

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:** Integrato con più di 30 servizi (sia esterni che interni) dell'Ente

### 3.3. Sistema di Bilancio e Fatturazione Digitale - SIB

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** SIB

**DIREZIONE RESP. DATI:** DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI

**DESCRIZIONE SINTETICA:** l'applicativo SIB gestisce tutte le funzioni previste dalla normativa in materia di Bilancio di una Pubblica Amministrazione. In Particolare l'integrazione con il Sistema di Interscambio per il servizio nazionale di Fatturazione Digitale.

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** Data Management Italia

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:** Gestioni: bilancio, fatture, fornitori, ordini, accertamenti/impegni, cespiti, contratti, finanziamenti, tesoreria, cassa economale;
- **Dati:** Dati inerenti alla contabilità e il bilancio dell'Ente

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate"

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

Utilizzato dalla direzione contabilità e bilancio e da tutti gli uffici amministrativi delle varie direzioni e settori. Gli utenti sono circa 350 per i moduli inerenti alla contabilità con punte di 700 per l'utilizzo del modulo cespiti.

**Integrato già con i seguenti applicativi:**

protocollo E-GRAMMATA - WS; documentale AURIGA - WS; Sistema di Interscambio SdI - WS per gestione iter fattura digitale; personale - file per liquidazione stipendi; manutenzioni - file per liquidazione fatture, struttura contabile; sociali - file per liquidazione fatture, struttura contabile - file da MIP per regolarizzazione provvisori di entrata.

### 3.4. Patrimonio amministrativo e tecnico (Gestione del Patrimonio dell'Ente)

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** RealGimm

**DIREZIONE RESP. DATI:** DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO  
DIREZIONE POLITICHE ATTIVE PER LA CASA  
MUNICIPI

**DESCRIZIONE SINTETICA:** Applicativo web in fase di realizzazione (prevista entrata in produzione nel 2024), permette di gestire tutte le attività connesse con l'asset e il property management oltre a quelle, tipiche di un Comune come la gestione dei bandi per l'assegnazione di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica o l'accesso a benefici quali i bonus sostegno alle locazioni.

Nello specifico il sistema permette archiviare tutte le informazioni tecniche relative alle proprietà immobiliari dell'Ente come ad esempio gli atti o le certificazioni relative alle singole unità immobiliari (in formato digitale), le planimetrie, le caratteristiche degli impianti tecnologici nonché tutti i dati necessari per la valorizzazione dell'inventario.

I moduli relativi agli aspetti di property consentono invece l'intera gestione delle procedure di assegnazione, dei contratti di locazione o concessione amministrativa e tutta la parte contabile connessa con gli incassi delle quote di affitto, tramite l'invio di avvisature di pagamento (PAGOPA).

Realgimm è integrato tramite WSO2 con sistemi sia interni che esterni all'ente per lo scambio bidirezionale di informazioni o per la semplice acquisizione di dati; i sistemi attualmente collegati o in via di integrazione sono:

#### INTERNI

- Sirac
- Auriga (protocollo e gestione documentale),
- Anagrafe
- Toponomastica
- MIP
- MOGE (Gestione lavori pubblici)
- SIBAC (Gestione bilancio)
- Sisa (Gestione Servizi alla persona)
- Geoportale
- Fascicolo del cittadino

#### ESTERNI

- ARTE Genova (Scambio dati relativi ad assegnazioni e contratti ERP)
- INPS (Consultazione e scarico ISEE)
- Catasto (solo per gli immobili siti nel comune di Genova)

**FORNITORE:** SCAI

**ARCHITETTURA TECNICA:**



- **DataBase:** SQLServer
- **Applicativo:** WEB

**Interoperabilità:** ws e API fruite attraverso WSO2

### 3.5. Piattaforma per la gestione di pratiche rottura/occupazione suolo

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** Geoworks

**DIREZIONE RESP. DATI:** SERVIZI INFORMATIVI

**DESCRIZIONE SINTETICA:** Geoworks è la piattaforma deputata alla gestione informatizzata dei flussi di occupazione suolo, rottura suolo, passi carrabili, dissuasori e permessi brevi (PL).

Come previsto dalla normativa nazionale, e al fine di poter formare ed inviare istanze valide all'Amministrazione individuando in modo certo chi presenta l'istanza, Geoworks provvede dall'autenticazione dell'utente a mezzo SPID (interfacendosi con l'infrastruttura SIRAC-SSO dalla quale acquisisce i dati anagrafici gestiti dagli Identity Provider - Rif. CAD art. 65 comma 1 let. B).

L'applicativo comunica in maniera bidirezionale, tramite WebServices, con la toponomastica del Comune di Genova.

Il servizio di pagamento di Geoworks è integrato con la piattaforma MIP (modulo Incassi e Pagamenti) del Comune di Genova che agisce a sua volta con il sistema di pagamento nazionale PagoPA.

Geoworks comunica con il sistema di protocollo generale dell'Ente AURIGA, inserendo in maniera automatizzata i numeri di protocollo all'interno dei documenti presentati e ricevuti dall'utente.

- **Funzioni:** gestione informatizzata dei flussi di occupazione/rottura suolo.
- **Modalità di integrazione:** API, WebServices, Servizi REST

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:** Integrato con vari servizi applicativi dell'Ente

### 3.6. Sistema Informativo Territoriale

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** GEOPORTALE

**DIREZIONE RESP. DATI:** Technology Office, Servizi Informativi, Ufficio Sistemi Informativi Territoriali

**DESCRIZIONE SINTETICA:** Sistema territoriale dell'Ente che collega le banche dati geografiche dell'Ente con servizi web per la visualizzazione cartografica on-line e l'analisi dei dati attraverso l'interazione con centinaia di livelli informativi, disponibili all'interno di mappe precostituite reperibili dal catalogo generale o fruiti attraverso geoservizi standard.

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** tecnologia opensource supportata dai servizi dello sviluppatore di applicativi geospaziali GEOSOLUTIONS.

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:** navigazione 2D e 3D del territorio comunale con possibilità di visualizzazione, analisi e interazione con i dati geografici.

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **Applicativo:** WEB basato su Geoserver + Mapstore + Geofence + Geonetwork
- **Interoperabilità:** garantita attraverso OGC standard web services (WMS, WFS, ...)

## **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

Utilizzato dalle diverse Direzioni dell'Ente e da utenti esterni per la creazione, gestione e manutenzione di temi informativi georiferiti, se necessario profilati e protetti; disponibile per i decisori come strumento cartografico di indagine territoriale; finestra di visualizzazione cartografica con i cittadini, i turisti, il mondo della ricerca e dell'impresa, anche con la possibilità di download gratuito e riutilizzo dei dati originali dei rilievi.

### **3.7. MOGE (Monitoraggio Opere Genova)**

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** MOGE

**DIREZIONE RESP. DATI:** Stazione Unica Appaltante, Area Tecnica

**DESCRIZIONE SINTETICA:** MOGE è una piattaforma utilizzata dal Comune di Genova per gestire gli Appalti, il monitoraggio delle opere pubbliche, l'esecuzione dei contratti e la trasmissione dati sia al MEF (dati di rendicontazione) che ad ANAC (dati relativi alla trasparenza). In particolare, sfruttando i sotto-moduli adibiti allo scopo, l'applicativo viene utilizzato dalla Stazione Unica Appaltante per la gestione degli appalti di gara e per la gestione degli elenchi degli operatori economici, nonché per la gestione e comunicazione dei dati della trasparenza relativi ai contratti. In aggiunta, tramite il modulo di gestione Lavori, Forniture e Servizi, gli operatori dell'Area Tecnica utilizzano l'applicativo per gestire l'avanzamento delle opere pubbliche nonché le varie fasi di esecuzione del contratto, inserendo informazioni relative al singolo appalto e dettagliando i diversi dati legati ai SAL, ai cantieri e agli importi per le varie attività.

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** Maggioli

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:** sistema gestionale di back-office diviso in 4 moduli, portale appalti (front-office)

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** MySQL
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** Sistema di autenticazione SIRAC, Sistema SIB, Sistema AURIGA, Sistema del Patrimonio, Geoportale

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:** l'applicativo viene utilizzato per gestire la programmazione, la realizzazione di gare d'appalto, opere pubbliche di rilevanza cittadina e trasmissione di dati/contratti secondo norme e prescrizioni ANAC. E' integrato con la piattaforma di autenticazione SIRAC per l'accesso, con il sistema di Bilancio e Fatturazione Digitale per l'associazione di impegni di spesa e fatture con il singolo CIG, con il sistema di Protocollo e Gestione Documentale per la gestione delle comunicazioni esterne e la conservazione dei documenti di gara, con il sistema per la gestione del Patrimonio per la comunicazione di interventi su beni comunali, con il Geoportale per la visualizzazione delle Opere Pubbliche sulla mappa della città.

### 3.8. ACLE WEB (gestione contabilità cantieri)

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** AclеWEB

**DIREZIONE RESP. DATI:** Area Tecnica

**DESCRIZIONE SINTETICA:** AclеWEB è un applicativo in licenza utilizzato per gestire la contabilità dei cantieri relativi a opere pubbliche e manutenzioni da parte di RUP ed operatori dell' Area Tecnica.

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** INTEC srl

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:** gestione dati contabilità dei cantieri

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** nessuna

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

- Gestione Libretto delle Misure
- Gestione Liste economie
- Gestione Registro di Contabilità
- Quadri di Raffronto
- Prezziari

### 3.9. VBG

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** VBG

**DIREZIONE RESP. DATI:** Direzione Sviluppo del Commercio

**DESCRIZIONE SINTETICA:** VBG è un sistema informativo open source di proprietà della Pubblica Amministrazione, aperto, altamente configurabile, pensato per la completa digitalizzazione dei processi amministrativi e contabili della PAL (sistema gestionale di back-office) ed eventualmente la configurazione, pubblicazione e gestione di servizi on-line rivolti ad utenti e cittadini (sportello digitale di front-office).

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** PA ABS

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:** sistema gestionale di back-office, sportello digitale di front-office

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** MySQL
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** Sistema di autenticazione SPID (Sirac), Sistema di Pagamento (MIP)

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

- registrare presenze/assenze dei concessionari
- visualizzazione presenze degli spuntisti
- assegnazione agli spuntisti dei posteggi liberi;

- monitorare le informazioni delle autorizzazioni degli ambulanti (informazioni di dettaglio delle autorizzazioni e numero presenze maturate)
- gestione la parte economica/finanziaria delle autorizzazioni (borsellino elettronico)

### 3.10. CzRM e Segnalaci (segnalazioni interventi)

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** Salesforce (in modalità SaaS)

**DIREZIONE RESP. DATI:** Technology Office

**DESCRIZIONE SINTETICA:** La Piattaforma CzRM consente di gestire le interazioni con gli utenti dell'Ente (cittadini, professionisti, ..) in maniera integrata. Tale piattaforma, infatti, rappresenta la fonte dati primaria per tutti i profili di contatto associati ai cittadini e consente di recepire tutte le richieste provenienti da essi su qualsiasi canale (web, telefonico, mail, sportello, social, ecc..). In particolare, il flusso relativo alle segnalazioni di disservizio prevede che attraverso il portale SegnalaCi i cittadini possano aprire dei ticket, che vengono recepite dall'URP e gestite, a seconda delle competenze, da tutte le direzioni dell'ente. Tale piattaforma rappresenta quindi il punto unico di gestione dei contatti tra l'Amministrazione e gli utenti esterni.

**FORNITORE SVILUPPI PIATTAFORMA:** Accenture spa

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:**
- espone e fruisce delle API REST attraverso la piattaforma d'interoperabilità WSO2
- integrato con vari servizi applicativi dell'Ente

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

- ricezione e gestione di richieste, segnalazioni da parte di utenti esterni in multicanalità (mail, web, Telefono, sportello, ...)
- registrazione di segnalazioni provenienti da particolari tipologie di utenti interni  
in prospettiva la piattaforma dovrà comunicare con l'applicativo che si occuperà di pianificare/programmare le attività manutentive, in modo da trasmettere a tale applicativo le corrette tipologie di segnalazione e allo stesso tempo di recepire le informazioni relative alla programmazione degli interventi e poi all'avvenuta esecuzione.