



Provincia di Modena

Sistemi informativi e telematica

Dirigente GALANTINI DANIELE

Determinazione n° 27 del 16/04/2012

OGGETTO :

SISTEMA INFORMATIVO “SUAPER” PER L’EROGAZIONE DI SERVIZI ON LINE DA PERTE DEGLI SPORTELLI UNICI DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP) DELLA PROVINCIA DI MODENA. ACQUISTO GIORNATE DI FORMAZIONE E DI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI OPERATORI DEGLI SUAP PER L’UTILIZZO DELLE PROCEDURE INFORMATIZZATE E L’AGGIORNAMENTO DELLA BANCA DATI DEI PROCEDIMENTI. ACQUISTO IN ASSENZA DI CONVENZIONI CONSIP E/O INTERCENT-ER ATTIVE.

In conformità al DPR 160/2010 “Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico delle attività produttive”, i Comuni della provincia di Modena hanno aderito al sistema SuapER della Regione Emilia Romagna per implementare i servizi online erogati dai propri SUAP.

Il Sistema proposto dalla Regione (SUAPER) si basa su una infrastruttura software e di Banca Dati realizzata dalla ditta WEGO s.r.l. di Pordenone.

La Provincia di Modena ha fornito il supporto ed il coordinamento delle attività di implementazione del sistema ai Comuni aderenti all’Accordo Operativo e, con determina n° 61 del 24/11/2010 a firma del Dirigente del Servizio Sistemi Informativi e Telematica Dr. Daniele Galantini, ha affidato, in nome e per conto dei medesimi Comuni, alla ditta WEGO s.r.l., la seguente fornitura:

ATTIVITA’ – FORNITURA

Fornitura della Base Dati dei procedimenti per la erogazione dei servizi on-line degli sportelli unici delle Attività Produttive della Provincia di Modena: n° 100 interventi (procedimenti) incluse le attività di assistenza e supporto tecnico per la durata del periodo di garanzia (1 anno dal collaudo con esito positivo)
--

“Kick-off info-formativo” per il trasferimento delle competenze consistente in due sessioni di addestramento presso i Comuni per preparare gli operatori dei SUAP e degli Enti all’utilizzo degli strumenti di Front Office utili a gestire la banca dati.
--

Attualmente sono stati messi in produzione i primi 100 servizi on-line, relativi al procedimento automatizzato di cui al capo III artt. 5 e 6 del DPR 160/2010.

Su richiesta dei Comuni, la Provincia intende avviare una seconda fase progettuale, per rendere disponibili on-line anche i servizi del “Procedimento ordinario”, di cui al capo IV artt. 7 e 8 del DPR 160/2010, per mettere in esercizio il sistema.

Questa seconda fase sarà gestita autonomamente dai Comuni aderenti, a tal fine è necessario completare la formazione del personale sulla metodologia di analisi dei procedimenti e sull'utilizzo degli strumenti di amministrazione della "banca dati della conoscenza" (o banca dati dei procedimenti).

Considerato che i Comuni aderenti intendono procedere in proprio alla estensione ed alla manutenzione dei contenuti della Banca Dati della Conoscenza è necessario individuare un gruppo di persone incaricato di effettuare queste attività a cui dovranno essere trasferite le competenze necessarie per gestire in autonomia il sistema e, contestualmente acquisire le necessarie giornate di formazione, supporto tecnico anche in affiancamento ed assistenza tecnica agli operatori SUAP.

La Legge n. 488/1999 e la Legge Regionale n. 11/2004 disciplinano gli acquisti centralizzati effettuati rispettivamente mediante Consip e Intercent-ER

Per l'acquisto dei servizi in oggetto attualmente non vi sono convenzioni attive, pertanto si procede all'acquisto mediante affidamento diretto dalla Ditta WEGO s.r.l. già fornitrice del Sistema Informatico per la gestione dei procedimenti amministrativi dei SUAP e per le pratiche on-line dei SUAP della Regione Emilia Romagna nonché della Provincia di Ferrara e del Comune di Ravenna nel gestire l'aggiornamento delle loro banche dati dei procedimenti dei SUAP, pertanto l'unica per ragioni di natura tecnica in grado di garantire un'adeguata competenza nella formazione degli operatori.

La ditta WEGO s.r.l., opportunamente interpellata, ha inviato in data 6 settembre 2011 una proposta di fornitura dei servizi acquisita agli atti dell'Ente con prot. 35569 del 11-4-2012 articolata come di seguito descritto:

Il piano formativo previsto, in buona parte concordato con la Provincia di Modena, è articolato in tre diverse tipologie formative:

- formazione teorica;
- laboratorio;
- training on the job.

Formazione teorica

Composta da 1 modulo formativo di 4 ore da erogarsi in una mezza giornata e da considerare integrativo e complementare al modulo di formazione di tipo e-learning predisposto su piattaforma SELF nell'ambito del pilotaggio della soluzione SUAPER portata a termine dalla Provincia di Ferrara e dal Comune di Ravenna.

La formazione teorica verte in particolare sulle metodologie organizzative e sulla impostazione architettonica della soluzione, con particolare riguardo ai contenuti della Base Dati della Conoscenza. Gli argomenti trattati nella formazione teorica sono quelli indicati nella tabella che segue.

Argomento/dettagli

Sintesi dell'inquadramento metodologico della soluzione

Impostazione generale dell'applicativo:

- relazione: esigenze / procedimenti;
- concetto di intervento;
- generazione dinamica del procedimento unico;
- concetto di servizio dinamico (bookmark);

Panoramica dei moduli funzionali:

- sistema di Front End;
- banca dati della conoscenza;
- DBM;
- Modelli Dinamici.

Funzioni di Front Office - generazione dinamica della domanda unica;

- compilazione ed invio della domanda;
- generazione della domanda tramite bookmark;
- generazione e modifica dei bookmarks.

Struttura della Base dati della conoscenza alla luce della sua evoluzione successiva ai corsi regionali tenuti in dicembre e gennaio e metodologia standard di analisi.

Metodologia standard di analisi ed implementazione dei servizi:

- definizioni generali (intervento, procedimento, ...);
- intervento:
 - gli attributi dell'intervento (allegati, dichiarazioni, norme ecc.)
 - dichiarazioni dinamiche (composizione, controlli, relazioni di mutua esclusione tra campi, precompilazione dei campi ecc)
 - le relazioni tra gli interventi e gli interventi collegati;
 - relazioni tra interventi non compatibili;
 - allegati facoltativi;
- procedimento:
 - attributi (oneri, classe ente, ente , CUD.);
 - tipologia (procedimento semplice, autocertificabile, DIA, comunicazione);
 - bollo;
 - oneri (concetto di oneri anticipati, oneri fissi, oneri variabili, tariffari ecc);
 - matrice delle relazioni settori / operazioni / interventi:
 - concetto di settore di attività;
 - concetto di operazione;
 - le condizioni di attivazione;
 - alberatura dei settori dei attività;
 - alberatura delle operazioni (territorialità della gerarchia operazioni);
 - la territorialità:
 - inquadramento generale (relazioni tra Ente, destinatario, sportello);
 - Classe Ente e CUD;
 - criteri di gestione delle relazioni territoriali (interventi / comuni);
 - modalità di composizione del modello di domanda e spaccettamento;

Struttura della banca dati:

- illustrazione dello schema entità relazioni della base dati della conoscenza.

Funzionamento del DBM

Illustrazione delle funzioni e delle procedure di:

- implementazione di un intervento;
- implementazione di un procedimento;
- definizione degli allegati;
- creazione delle dichiarazioni dinamiche;
- profilazione della territorialità;
- implementazione degli oneri;
- caricamento e associazione delle normative;
- gestione delle condizioni;
- creazione delle alberature dei settori e delle operazioni;
- creazione e modifica di un modello dinamico di domanda;

Laboratorio

Le attività di laboratorio saranno realizzate DOPO il modulo teorico.

Composto da 5 moduli formativi di 4 ore ciascuno da erogare in 2,5 giornate consecutive .

L'obiettivo è di effettuare, in modalità assistita, i primi test di prova con le funzioni del sistema per preparare gli utenti alla successiva fase del KIT di formazione avanzata.

Contenuti

I destinatari verranno guidati in esercitazioni pratiche che permetteranno di simulare le varie fasi del processo di implementazione e modifica della banca dati e dei relativi servizi SUAP.

Le attività verranno eseguite sull'ambiente di test allestito da WEGO.

Le esercitazioni saranno fatte sulla banca dati della Provincia di Modena e su casi concreti di interventi già inseriti o su nuovi interventi (anche trattando il caso di nuovi interventi inseribili tramite duplicazione e modifica di interventi preesistenti).

Training on the job (formazione su casi concreti)

L'obiettivo del Kit di formazione avanzata sarà trasferire, ai referenti degli SUAP (anche di aggregazioni o coordinatori territoriali), ulteriori competenze specifiche "sul campo", attraverso la realizzazione di alcuni "servizi pilota" effettivamente funzionanti.

Il kit formativo comprende 6 moduli formativi di 4 ore ciascuno da erogarsi in 3 giornate.

Contenuti

L'attività riguarderà la implementazione di alcuni interventi, personalizzati sulle esigenze territoriali e sulle normative specifiche degli Enti che si riferiscono al SUAP individuato.

La personalizzazione verrà effettuata sulle informazioni specifiche (norme locali, oneri, modulistica in uso, dati sugli Uffici competenti ecc.) fornite dai referenti del SUAP .

Il piano delle attività sarà definito nel dettaglio di volta in volta.

Nella attività di training on the job sarà inserito un modulo specifico (4 ore) , riservato agli operatori informatici, dedicato alla gestione dei modelli dinamici che comprenderà :

- inquadramento delle funzionalità;
- possibili impostazioni funzionali del Modello Dinamico (metodi di raggruppamento ed esposizione delle informazioni);
- layout della domanda;
- xml e tags di compilazione.

Strumenti di supporto

Gli strumenti di supporto sono:

- gli applicativi, resi disponibili nell' ambiente di test allestito da WEGO presso i propri server, che saranno accessibili per tutta la durata del Kit di formazione standard. Nell'ambiente di test verranno precaricati i contenuti della Banca Dati Regionale Master Copy;
- un repository documentale on-line dal quale gli utenti potranno scaricare tutti materiali didattici ed accedere alle informazioni relative alla formazione (calendari delle lezioni, ubicazione delle sedi ecc.);
- una casella di posta elettronica che resterà attiva per tutta la durata del kit di formazione standard attraverso la quale gli utenti potranno porre quesiti ed interloquire con i docenti.

Sono escluse dalla fornitura le attività di segreteria per la organizzazione dei corsi ed il reperimento delle aule.

Durata del piano Formativo

WEGO si impegna a completare il piano formativo entro 20 giornate lavorative dalla data di affidamento, tuttavia, in ragione del fatto che il calendario dovrà essere definito in relazione alla disponibilità dei partecipanti, si rende disponibile a pianificare diversamente le attività, in accordo con la Provincia di Modena, entro il termine massimo di 90 giorni dalla data di affidamento.

B) Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP

Il servizio comprende:

- help desk tramite call center (al numero telefonico da definire) che fornirà assistenza relativamente all'utilizzo del sistema al supporto specialistico per la risoluzione dei problemi posti dagli operatori incaricati della estensione e manutenzione dei contenuti;
- assistenza tecnica da remoto attivabile:
 - attraverso il call center;
 - attraverso indirizzo e-mail dedicato;
 - tramite fax.

Modalità di erogazione del servizio

Qualsiasi richiesta di intervento potrà essere fatta via posta elettronica ad un indirizzo che sarà creato allo scopo. Ciò consentirà non solo di formalizzare la richiesta di intervento, ma anche di inoltrare le richieste nell'arco delle 24 ore. Il personale incaricato, risponderà alle segnalazioni nell'orario di apertura dell'ufficio (dal Lunedì al Venerdì, dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00).

Livelli di servizio

I livelli dei servizi saranno:

- i servizi telefonici saranno forniti attraverso operatore (persona fisica);
- le risposte dell'help desk saranno fornite di norma entro un'ora dalla chiamata.

WEGO provvederà a implementare e mantenere costantemente aggiornato un registro delle segnalazioni e delle richieste di assistenza nel quale verranno annotati:

- data e ora della richiesta;
- richiedente;
- oggetto della richiesta;
- data e ora della prima verifica;
- esito prima verifica;
- data e ora dell'intervento;
- esito dell'intervento.

Il servizio verrà erogato per un anno a partire dalla data di affidamento.

C) Modulo di estensione al servizio base

Si propone inoltre l'attivazione di un modulo, opzionale, di servizi aggiuntivi rispetto al servizio di supporto ed assistenza ai SUAP di cui al punto precedente che comprende un pacchetto di 5 giornate da erogarsi presso la sede della Provincia per l'erogazione di:

- supporto tecnico per l'installazione e configurazione delle applicazioni;
- formazione avanzata e supporto on site al personale addetto all'aggiornamento / manutenzione della KDB;
- addestramento sull'utilizzo del sistema agli operatori comunali, dei SUAP, degli enti terzi e delle associazioni di categoria.

Le prestazioni di cui sopra saranno erogate in giornate intere, (non frazionabili) on site presso la sede della Provincia.

L'offerta economica prevede i seguenti costi:

Prestazione	Importo	Modalità di erogazione	Consegna /durata servizio
A) Trasferimento delle competenze al personale dei Comuni e della Provincia	9.000,00	a corpo	termine massimo 90 gg (*)
A) Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP	5.500,00	a canone	Durata un anno dalla data di affidamento
TOTALE	14.500,00		
B) Modulo di estensione al Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP.	3.500,00	a canone	Durata un anno dalla data di affidamento

L'offerta corrisponde da un punto di vista tecnico alle analisi effettuate ed alle esigenze manifestate ed è economicamente vantaggiosa considerate le caratteristiche e la complessità della fornitura dei servizi.

Ai sensi dell'articolo, 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 i pagamenti a favore dell'appaltatore saranno effettuati mediante bonifico bancario o postale. Il conto corrente indicato dovrà essere espressamente dedicato alle commesse pubbliche.

L'appaltatore assume espressamente gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge n. 136/2010 e si impegna ad inserire, nei contratti con subappaltatori e subcontraenti, apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume analoghi obblighi di tracciabilità, nonché a consentire alla Provincia la verifica di tale inserimento in qualsiasi momento.

Le transazioni di cui all'art.3 della Legge n. 136/2010 eseguite dall'appaltatore senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.a comportano la risoluzione di diritto del contratto mediante espressa dichiarazione della stazione appaltante.

In riferimento all'art.3, comma 5 della Legge n. 136/2010 (modificato dal Decreto Legge n. 187/2010) si comunica che il codice del CIG (Codice Identificativo Gara) della fornitura oggetto della presente determina è il seguente **Z15048123D**.

Richiamato il Regolamento dei Contratti all'articolo 60 e seguenti relativi alle procedure di acquisto in economia mediante cottimo fiduciario.

Richiamato il Regolamento per il funzionamento dei Servizi Economici al capo II articolo 3 comma 2.

Con la deliberazione di Giunta n. 69 del 13/03/2012 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2012.

Il responsabile del procedimento è il Dr. Daniele Galantini.

Si informa che il titolare del trattamento dei dati personali forniti dall'interessato è la Provincia di Modena, con sede in Modena, viale Martiri della Libertà 34, e che il Responsabile del trattamento dei medesimi dati è il Direttore dell'Area Risorse Umane Organizzazione Informatica e Affari Generali.

Le informazioni che la Provincia deve rendere ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 sono contenute nel "Documento Privacy", di cui l'interessato potrà prendere visione presso la segreteria dell'Area Risorse Umane Organizzazione Informatica e Affari Generali della Provincia di Modena e nel sito internet dell'Ente www.provincia.modena.it.

Per quanto precede,

il Dirigente determina

- 1) di affidare nel rispetto del regolamento per la disciplina dei contratti all'art. 60 e seguenti e nel rispetto del Decreto Legislativo 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE", mediante cottimo fiduciario direttamente alla ditta WEGO s.r.l. con sede in Pordenone cap. 33170 C.so Garibaldi n° 19/A P.IVA 01425360938 la fornitura seguente:

Prestazione	Importo	Modalità di erogazione	Consegna /durata servizio
A) Trasferimento delle competenze al personale dei Comuni e della Provincia	9.000,00	a corpo	termine massimo 90 gg (*)
A) Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP	5.500,00	a canone	Durata un anno dalla data di affidamento
TOTALE	14.500,00		
B) Modulo di estensione al Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP.	3.500,00	a canone	Durata un anno dalla data di affidamento

- 2) di stabilire che i tempi di consegna, il dettaglio degli interventi richiesti, le condizioni di pagamento sono quelli definiti nell'offerta del 6 settembre 2011 acquisita agli atti dell'Ente con prot. n. 35569 del 11-04-2012;

- 3) di dare atto che la quota relativa al trasferimento delle competenze di cui al punto A di € 9.000,00 risulta IVA esente in quanto trattasi di attività di formazione, mentre per i servizi a canone ammontanti a complessivi € 9.000,00 sarà applicata l'aliquota IVA del 21%
- 4) di impegnare la complessiva somma di € 19.890,00 di cui 9.000,00 IVA esente in base all'articolo 14 della L. 537/1993 e di cui € 1.890,00 per IVA al 21% imputandola all'azione 3941 "Assistenza e manutenzione sistemi informativi per Sportello Unico" del Piano Esecutivo di Gestione 2012;
- 5) di dare atto che la regolarità contributiva è stata attestata mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione prodotta ai sensi dell'art.46, comma 1, lett.p) del DPR.445/2000, come previsto dall'art.4, comma 14 bis, del Decreto Legge 13 maggio 2011, n.70 convertito con Legge 12 luglio 2011, n.106, ricevuta in data 12-04-2012 e acquisita agli atti con prot. 36443 del 13-04-2012;
- 6) di comunicare all'Ufficio Controllo Direzionale, in base a quanto previsto dai commi 3 bis e 4 dell'art. 26 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488 e successive modificazioni, l'adozione del presente atto.

DANIELE

Il Dirigente GALANTINI

· Originale Firmato Digitalmente



Provincia di Modena

Determinazione n° 27 del 16/04/2012

U.O. proponente: Sistemi informativi e telematica

Proposta n° : 1934 del 12/04/2012

OGGETTO :

SISTEMA INFORMATIVO *„SUAPER„* PER L'*EROGAZIONE* DI SERVIZI ON LINE DA PERTE DEGLI SPORTELLI UNICI DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP) DELLA PROVINCIA DI MODENA. ACQUISTO GIORNATE DI FORMAZIONE E DI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI OPERATORI DEGLI SUAP PER L'UTILIZZO DELLE PROCEDURE INFORMATIZZATE E L'*AGGIORNAMENTO* DELLA BANCA DATI DEI PROCEDIMENTI. ACQUISTO IN ASSENZA DI CONVENZIONI CONSIP E/O INTERCENT-ER ATTIVE. _

Parere : FAVOREVOLE

Visto di regolarità contabile, ai sensi art. 151 comma 4 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267, attestante la copertura finanziaria della spesa impegnata, ovvero riferito ad accertamento della entrata od alla variazione del patrimonio in quanto conseguono da atto DETERMINAZIONI INFORMATICA n. 27 del 16/04/2012.

MEDICI RENZO

Originale Firmato Digitalmente

(da sottoscrivere in caso di stampa)

Si attesta che la presente copia, composta di n..... fogli, è conforme all'originale firmato digitalmente.

Modena, li

Protocollo n. _____ del _____



Alla Provincia di Modena
Servizio Sistemi Informativi e Telematica
Viale Martiri della Libertà 34
41100 Modena
c.a.
Dott. Daniele Galantini

Pordenone 6 settembre 2011

Oggetto: Servizi online per gli Sportelli Unici delle Attività Produttive della provincia di Modena. Estensione servizi e manutenzione della Banca Dati della Conoscenza.

Come da accordi intercorsi con la presente Vi trasmettiamo la nostra offerta aggiornata per la fornitura di cui in oggetto.

Nel rimanere a Vostra disposizione per ogni eventuale richiesta di chiarimento, cogliamo l'occasione per porgerVi cordiali saluti

WEGO S.r.l.
il direttore commerciale
Claudio De Stefano



Provincia di Modena

Servizi online per gli Sportelli Unici delle Attività Produttive della provincia di Modena
Estensione servizi e manutenzione della Banca Dati della Conoscenza.

OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

6 settembre 2011

WEGO s.r.l.

Società sottoposta a direzione e controllo di ADS SpA – Gruppo Finmatica
C.so Garibaldi, 19/a - 33170 Pordenone
tel. 0434 241201 | fax 0434 241847

mailbox@wego.it | www.wego.it | wego@legalmail.it

P.I. C.F. N. iscriz. Reg. Imp. 01425360938 | REA 76059 | cap. soc. i.v. € 65.000,00



PREMESSA

I Comuni della Provincia di Modena hanno aderito al sistema SuapER di Regione Emilia Romagna per implementare i servizi online dei propri SUAP, in conformità al DPR 160/2010.

La Provincia di Modena ha fornito il supporto ed il coordinamento delle attività di implementazione del sistema.

Attualmente sono stati messi in produzione i primi 100 servizi online, relativi al “procedimento automatizzato” di cui al capo III artt. 5 e 6 del DPR 160/2010.

Su richiesta dei Comuni la Provincia intende avviare una seconda fase progettuale, per rendere disponibili online anche i servizi del “procedimento ordinario”, di cui al capo IV artt. 7 e 8 del DPR 160/2010, per mettere in esercizio il sistema.

Questa seconda fase sarà gestita autonomamente dai Comuni della Aggregazione, a tal fine è necessario **completare la formazione del personale** sulla metodologia di analisi dei procedimenti e sull'utilizzo degli strumenti di amministrazione della KDB.

PRESTAZIONI COMPRESSE NELL'OFFERTA

A) Trasferimento delle competenze al personale dei Comuni e della Provincia

Considerato che l'aggregazione intende procedere in proprio alla estensione ed alla manutenzione dei contenuti della Banca Dati della Conoscenza è necessario individuare un gruppo di persone incaricato di effettuare queste attività a cui dovranno essere trasferite le competenze necessarie per gestire in autonomia il sistema.

Il piano formativo previsto è articolato in tre diverse tipologie formative:

- formazione teorica;
- laboratorio;
- training on the job.

Formazione teorica

Composta da **1 modulo formativo di 4 ore** da erogarsi in una mezza giornata e da considerare integrativo e complementare al modulo di formazione di tipo e-learning predisposto su piattaforma SELF nell'ambito del pilotaggio della soluzione SUAPER portata a termine dalla provincia di Ferrara e dal Comune di Ravenna.

La formazione teorica verte in particolare sulle metodologie organizzative e sulla impostazione architettuale della soluzione, con particolare riguardo alla Base Dati della Conoscenza

Contenuti

Gli argomenti trattati nella formazione teorica sono quelli indicati nella tabella che segue.

ARGOMENTO	DETTAGLI
Sintesi dell' inquadramento metodologico della soluzione	Impostazione generale dell'applicativo: - relazione: esigenze / procedimenti; - concetto di intervento; - generazione dinamica del procedimento unico; - concetto di servizio dinamico (bookmark); Panoramica dei moduli funzionali: - sistema di Front End; - banca dati della conoscenza; - DBM; - Modelli Dinamici.
Funzioni di Front Office	- generazione dinamica della domanda unica; - compilazione ed invio della domanda; - generazione della domanda tramite bookmark; - generazione e modifica dei bookmarks.
Struttura della Base dati della conoscenza alla luce della sua evoluzione successiva ai corsi regionali tenuti in dicembre e gennaio e metodologia standard di analisi	Metodologia standard di analisi ed implementazione dei servizi: - definizioni generali (intervento, procedimento, ...); - intervento: - gli attributi dell'intervento (allegati, dichiarazioni, norme ecc.) - dichiarazioni dinamiche (composizione, controlli, relazioni di mutua esclusione tra campi, precompilazione dei campi ecc)



	<ul style="list-style-type: none">- le relazioni tra gli interventi e gli interventi collegati;- relazioni tra interventi non compatibili;- allegati facoltativi;- procedimento:<ul style="list-style-type: none">- attributi (oneri, classe ente, ente , CUD..);- tipologia (procedimento semplice, autocertificabile, DIA, comunicazione);- bollo;- oneri (concetto di oneri anticipati, oneri fissi, oneri variabili, tariffari ecc);- matrice delle relazioni settori / operazioni / interventi:<ul style="list-style-type: none">- concetto di settore di attività;- concetto di operazione;- le condizioni di attivazione;- alberatura dei settori dei attività;- alberatura delle operazioni (territorialità della gerarchia operazioni);- la territorialità:<ul style="list-style-type: none">- inquadramento generale (relazioni tra Ente, destinatario, sportello);- Classe Ente e CUD;- criteri di gestione delle relazioni territoriali (interventi / comuni);- modalità di composizione del modello di domanda e spaccettamento; <p>Struttura della banca dati:</p> <ul style="list-style-type: none">- illustrazione dello schema entità relazioni della base dati della conoscenza.
Funzionamento del DBM	<p>Illustrazione delle funzioni e delle procedure di:</p> <ul style="list-style-type: none">- implementazione di un intervento;- implementazione di un procedimento;- definizione degli allegati;- creazione delle dichiarazioni dinamiche;- profilazione della territorialità;- implementazione degli oneri;- caricamento e associazione delle normative;- gestione delle condizioni;- creazione delle alberature dei settori e delle operazioni;- creazione e modifica di un modello dinamico di domanda;

Laboratorio

Le attività di laboratorio saranno realizzate DOPO il modulo torico.

Composto da **5 moduli formativi di 4 ore** ciascuno da erogare in 2,5 giornate consecutive .

L'obiettivo è di effettuare, in modalità assistita, i primi test di prova con le funzioni del sistema per preparare gli utenti alla successiva fase del KIT di formazione avanzata.

Contenuti

I destinatari verranno guidati in esercitazioni pratiche che permetteranno di simulare le varie fasi del processo di implementazione e modifica della banca dati e dei relativi servizi SUAP.

Le attività verranno eseguite sull'ambiente di test allestito da WEGO.

Le esercitazioni saranno fatte sulla banca dati della Provincia di Modena e su casi concreti di interventi già inseriti o su nuovi interventi (anche trattando il caso di nuovi interventi inseribili tramite duplicazione e modifica di interventi preesistenti)

Training on the job

L'obiettivo del Kit di formazione avanzata sarà trasferire , ai referenti dei SUAP (anche di aggregazioni o coordinatori territoriali), ulteriori competenze specifiche "sul campo", attraverso la realizzazione di alcuni "servizi pilota" effettivamente funzionanti.

Il kit formativo comprende **6 moduli formativi di 4 ore** ciascuno da erogarsi in 3 giornate.

Contenuti

L'attività riguarderà la implementazione di alcuni interventi, personalizzati sulle esigenze territoriali e sulle normative specifiche degli Enti che si riferiscono al SUAP individuato.



La personalizzazione verrà effettuata sulle informazioni specifiche (norme locali, oneri, modulistica in uso, dati sugli Uffici competenti ecc.) fornite dai referenti del SUAP.

Il piano delle attività sarà definito nel dettaglio di volta in volta.

Nella attività di training on the job sarà inserito un modulo specifico (4 ore), riservato agli operatori informatici, dedicato alla gestione dei modelli dinamici che comprenderà:

- inquadramento delle funzionalità;
- possibili impostazioni funzionali del Modello Dinamico (metodi di raggruppamento ed esposizione delle informazioni);
- layout della domanda;
- xml e tags di compilazione.

Strumenti di supporto

Gli strumenti di supporto sono:

- gli applicativi, resi disponibili nell'ambiente di test allestito da WEGO presso i propri server, che saranno accessibili per tutta la durata del Kit di formazione standard. Nell'ambiente di test verranno precaricati i contenuti della Banca Dati Regionale Master Copy;
- un repository documentale online che dal quale gli utenti potranno scaricare tutti materiali didattici ed accedere alle informazioni relative alla formazione (calendari delle lezioni, ubicazione delle sedi ecc.);
- una casella di posta elettronica che resterà attiva per tutta la durata del kit di formazione standard attraverso la quale gli utenti potranno porre quesiti ed interloquire con i docenti.

Sono escluse dalla fornitura le attività di segreteria per la organizzazione dei corsi ed il reperimento delle aule.

Durata del piano Formativo

WEGO si impegna a completare il piano formativo entro 20 giornate lavorative dalla data di affidamento, tuttavia, in ragione del fatto che il calendario dovrà essere definito in relazione alla disponibilità dei partecipanti, si rende disponibile a pianificare diversamente le attività, in accordo con la Provincia di Modena, entro il termine massimo di 90 giorni dalla data di affidamento.

B) Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP

Il servizio comprende:

- help desk tramite call center (al numero telefonico da definire) che fornirà assistenza relativamente all'utilizzo del sistema al supporto specialistico per la risoluzione dei problemi posti dagli operatori incaricati della estensione e manutenzione dei contenuti;
- assistenza tecnica da remoto attivabile:
 - attraverso il call center;
 - attraverso indirizzo e-mail dedicato;
 - tramite fax.

Modalità di erogazione del servizio

Qualsiasi richiesta di intervento potrà essere fatta via posta elettronica ad un indirizzo che sarà creato allo scopo. Ciò consentirà non solo di formalizzare la richiesta di intervento, ma anche di inoltrare le richieste nell'arco delle 24 ore. Il personale incaricato, risponderà alle segnalazioni nell'orario di apertura dell'ufficio (dal Lunedì al Venerdì, dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00).

Livelli di servizio

I livelli dei servizi saranno:

- i servizi telefonici saranno forniti attraverso operatore (persona fisica);
- le risposte dell'help desk saranno fornite di norma entro un ora dalla chiamata.

WEGO provvederà a implementare e mantenere costantemente aggiornato un registro delle segnalazioni e delle richieste di assistenza nel quale verranno annotati:

- data e ora della richiesta;
- richiedente;
- oggetto della richiesta;



- data e ora della prima verifica;
- esito prima verifica;
- data e ora dell'intervento;
- esito dell'intervento.

Il servizio verterà erogato per un anno a partire dalla data di affidamento.

C) Modulo di estensione al servizio base

Si propone inoltre l'attivazione di un modulo, opzionale, di servizi aggiuntivi rispetto al servizio di supporto ed assistenza ai SUAP di cui al punto precedente che comprende un pacchetto di 5 giornate da erogarsi presso la sede della Provincia per l'erogazione di:

- supporto tecnico per l'installazione e configurazione delle applicazioni;
- formazione avanzata e supporto on site al personale addetto all'aggiornamento / manutenzione della KDB;
- addestramento sull'utilizzo del sistema agli operatori comunali, dei SUAP, degli enti terzi e delle associazioni di categoria.

Le prestazioni di cui sopra saranno erogate in giornate intere, (non frazionabili) on site presso la sede della Provincia.



OFFERTA ECONOMICA

Prestazione	Importo	Modalità di erogazione	Consegna /durata servizio
A) Trasferimento delle competenze al personale dei Comuni e della Provincia	9.000,00	a corpo	termine massimo 90 gg (*)
A) Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP	5.500,00	a canone	Durata un anno dalla data di affidamento
TOTALE	14.500,00		
B) Modulo di estensione al Servizio di supporto ed assistenza ai SUAP.	3.500,00	a canone	Durata un anno dalla data di affidamento

(*) vedere capoverso “durata piano formativo” del paragrafo “C) Trasferimento delle competenze al personale dei Comuni e della Provincia”

Le prestazioni di cui sopra verranno fatturate come segue:

Per il servizio di cui al punto al punto A) verrà fatturato alla conclusione del piano formativo e comunque dopo 90 gg dalla data di affidamento.

Per i servizi di cui al punto B e C) sarà fatturato in rate trimestrali anticipate;

Al momento della consegna WEGO delle attività, in relazione a quanto previsto nel proprio Sistema Qualità, emetterà dei Reports di Rilascio e Ricezione (RRR) che saranno controfirmati per ricevuta dal Cliente.

La presente offerta economica ha una validità di 60 gg.

La fatturazione e i relativi pagamenti non potranno essere condizionati dall’eventuale ritardata consegna / avviamento di componenti di altri fornitori del progetto ovvero della committente, a meno che tale ritardo non sia direttamente riconducibile a Wego

I pagamenti avverranno entro 60 gg dal ricevimento della relative fatture con bonifico bancario secondo le coordinate che saranno indicate in fattura.



Sommario

5 maggio 2011	2
PREMESSA	3
PRESTAZIONI COMPRESSE NELL'OFFERTA	3
A) Servizio di manutenzione dei contenuti della Banca Dati della Conoscenza (KDB) Errore. Il segnalibro non è definito.	
B) implementazione di ulteriori 170 interventi..... Errore. Il segnalibro non è definito.	
C) Trasferimento delle competenze al personale dei Comuni e della Provincia.....	3
Formazione teorica.....	3
Laboratorio.....	4
Training on the job.....	4
Strumenti di supporto.....	5
Durata del piano Formativo	5
OFFERTA ECONOMICA	7
Sommario	8