



COMUNE DI BAGHERIA  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**AGENDA URBANA**

RELAZIONE TECNICO ECONOMICA

Codice progetto	: AU_PA.2.2.1
Nome del progetto	Realizzazione di una piattaforma di servizi di collaborazione inter-amministrativa per il supporto della cooperazione intra-comunale, intercomunale e sovra comunale  <b>Importo del progetto:</b> 450.000,00

Beneficiario	: Comune di Bagheria - C.F. 81000170829
--------------	-----------------------------------------

---

## Sommario

<b>1.</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBIETTIVI, RICADUTE E BENEFICIARI DEL PROGETTO .....</b>	<b>5</b>
2.1	DESCRIZIONE .....	5
2.2	OBIETTIVI .....	6
2.3	RICADUTE.....	8
2.4	BENEFICIARI.....	8
<b>3.</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI DA REALIZZARE.....</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>QUADRO ECONOMICO DEGLI INTERVENTI .....</b>	<b>12</b>

## **1. PREMESSA**

Il presente progetto, candidato a valere sull'Azione 2.2.1 dell'Asse Prioritario 2 – “*Agenda Digitale*” del Programma Operativo FESR 2014/2020, si colloca all'interno di un articolato e pluriennale processo di innovazione al fine di rendere più efficiente la macchina amministrativa ed erogare servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei cittadini e delle imprese del territorio di riferimento. Sebbene il presente progetto mantenga una sua autonomia operativa e funzionale, molteplici sono le sinergie che è possibile attivare con il progetto candidato a valere sull'Azione 2.2.3, come meglio spiegato nel prosieguo.

In tale quadro, gli interventi che si intende realizzare sono stati pensati in stretto raccordo con i servizi corrispondenti implementati dal Comune di Palermo con il quale è stata condotta una progettazione congiunta sin dalle prime fasi di concepimento dei progetti stessi.

Al fine di potere dare avvio ad un processo di innovazione digitale del Comune di Bagheria, si è deciso di proporre due differenti tipologie di interventi che risultano coerenti con l'Azione presente e con l'Azione 2.2.3 del PO-FESR 2014-2020:

- digitalizzazione e innovazione dei processi interni dei vari ambiti dell'Ente Locale (Azione 2.2.1);
- interoperabilità e razionalizzazione delle banche dati pubbliche e utilizzo di piattaforme comuni o riuso di soluzioni di altri Enti (Azione 2.2.3).

Il presente progetto, in particolare, prevede l'utilizzo e la personalizzazione di servizi sviluppati ed erogati dal Comune di Palermo nei seguenti ambiti:

- utilizzo di piattaforme per la digitalizzazione dei processi interni all'Ente Locale;
- utilizzo di strumenti di interoperabilità tra i servizi adottati sia per gli operatori interni all'Ente Locale sia per i cittadini e per le imprese.

Il presente documento di progetto è impostato in Sezioni di seguito sommariamente descritte:

- **2 – Descrizione, Obiettivi, Ricadute e Beneficiari del Progetto:** descrive discorsivamente la ratio del progetto, gli obiettivi che si prefigge di realizzare, i risultati che ci si aspetta di conseguire e i beneficiari destinatari degli interventi/servizi dei quali si prevede l'implementazione;
- **3 – Descrizione degli Interventi da Realizzare:** descrive in dettaglio gli interventi che si intende realizzare in riferimento alle componenti che intende adottare;
- **4 - Quadro Economico degli Interventi:** riporta il fabbisogno delle risorse economiche necessarie per l'attuazione del progetto stimato sulla base della consistenza e della natura intrinseca degli interventi. Vengono, inoltre, fornite le tabelle di sintesi che riepilogano i costi in funzione degli ambiti di intervento e delle macro-voci di spesa previste.

## 2. DESCRIZIONE, OBIETTIVI, RICADUTE E BENEFICIARI DEL PROGETTO

In quanto segue nella presente Sezione forniremo dapprima una descrizione sommaria dei contenuti del progetto unitamente ad una analisi del contesto all'interno del quale il progetto stesso si inserisce per poi analizzarne gli obiettivi specifici e le ricadute e indicarne i beneficiari attesi.

### 2.1 Descrizione

L'**innovazione digitale** rappresenta non solo una ineludibile tendenza di mercato, con inevitabili ricadute socio-economiche in grado di condizionare fortemente (se non addirittura determinare) le politiche dei Paesi evoluti e indicare una strada per quelli emergenti, ma anche una formidabile opportunità di miglioramento della qualità della vita.

L'innovazione digitale rappresenta, inoltre, una straordinaria opportunità per l'efficientamento dei processi di lavoro della Pubblica Amministrazione.

All'interno di tale contesto, gli Enti Locali, in ragione del loro contatto diretto con i cittadini e con le imprese, sono chiamati a giocare un ruolo sempre più determinante, fino a pochi anni addietro inimmaginabile, ma che oggi permette di **erogare a cittadini e imprese servizi innovativi e al passo con i tempi**, utilizzando canali e strumenti in continua evoluzione che consentano un rapporto diretto tra l'Ente Locale e i suoi molteplici stakeholder;

Tali rapporti trovano una loro collocazione e riorganizzazione nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che rappresenta un indiscusso punto di riferimento nell'indicare le linee guida per l'ammodernamento digitale dei servizi e dell'organizzazione della P.A.. In particolare, il CAD prescrive che le PP.AA. si debbano organizzare utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, per l'effettivo riconoscimento dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. Tale processo di riorganizzazione coinvolge chiaramente non solo l'informatica ma anche l'organizzazione e la comunicazione.

Il presente progetto si inserisce nell'alveo dell'adozione di piattaforme comuni ad altri Enti e nel riuso di soluzioni da questi sviluppate in coerenza con gli indirizzi generali sopra rappresentati, per implementare una strategia di convergenza verso gli obiettivi dell'Agenda Urbana attraverso i seguenti interventi che si possono iscrivere alle due macro-categorie seguenti:

- **l'utilizzo di "piattaforme di servizio"** in grado di supportare la gestione dei processi interni all'Ente nonché l'erogazione di servizi agli utenti anche grazie al supporto di strumenti evoluti di comunicazione;
- **l'adozione di nuovi servizi digitali**, orientati a cittadini e imprese;

## 2.2 Obiettivi

Gli obiettivi che il presente progetto si prefigge di conseguire sono stati pensati per risultare in linea con quanto previsto dall'Avviso 2.2.1 dal momento che consistono in:

- **digitalizzazione e innovazione dei processi interni nei vari ambiti dell'Ente Locale.**  
Come riportato nella Premessa, il presente progetto ha l'intento di *fornire nuovi servizi* ai cittadini e alle imprese. Per ottenere questo risultato si intende concentrarsi in particolare sugli aspetti legati alla digitalizzazione e innovazione dei processi di back-office interni all'Ente stesso. La digitalizzazione e innovazione dei processi interni all'Ente sarà realizzata utilizzando una componente in parte già in uso al Comune di Palermo e in parte oggetto di sviluppo nell'ambito del progetto che il Comune di Palermo candida a valere sull'Azione 2.2.1 tramite una piattaforma denominata "**Scrivania Virtuale**". In questa sede si intende adattare ed utilizzare i processi già implementati dal Comune di Palermo all'interno della Scrivania Virtuale alla gestione dei processi interni all'Ente. A tale riguardo, grande rilievo sarà riservato all'**adozione di innovativi strumenti di collaborazione e messaggistica** che supportino non solo l'operatività interna ed esterna all'Ente ma anche la collaborazione tra dipendenti di diversi uffici/strutture dell'Ente e il rapporto con i cittadini e con le imprese.

I diversi servizi che si prevede di utilizzare sono in completa aderenza al paradigma del Cloud Computing, già implementato presso il Comune di Palermo, per quanto riguarda sia gli ambienti, le architetture e le tecnologie adottate per lo sviluppo sia la cooperazione e l'interoperabilità con i servizi presenti nel contesto nazionale del SPC. Appare pertanto naturale che, in questa interpretazione dei servizi collaborativi che si intende utilizzare, vengano sintetizzati i concetti chiave e gli orientamenti normativi contenuti nel CAD (diritto di cittadinanza, once only, ...), nel piano triennale per l'informatizzazione della PA (digital first, interoperabilità, ...) oltretutto nella programmazione Regionale ed in particolare nell'Agenda Urbana.

Entrando più nel merito dei contenuti specifici, il progetto in esame si pone l'obiettivo di utilizzare ed integrare soluzioni digitali per:

- **verticalizzare le componenti di back-office** relative ad una molteplicità di domini applicativi, interni e/o trasversali agli Enti, con particolare riguardo alla giustizia e ai servizi alle imprese;
- **adottare nuovi modelli di interazione tra Ente e cittadini e imprese** basati sulla *“presenza digitale”* da realizzare attraverso l'utilizzo di un modello di **Sportello Virtuale** con elevati gradi di interattività digitale sia lato back-office sia lato front-office;
- **favorire e alimentare**, in riferimento al personale dell'Amministrazione, **l'organizzazione e la crescita di un sistema di competenze professionali**, soprattutto nell'ambito dell'utilizzo dell'ICT, adeguato a sostenere, sul piano operativo, organizzativo e culturale, le ricadute dei processi di trasformazione che lo stesso Ente intende promuovere.

Nello specifico, dal punto di vista dei servizi direttamente rivolti all'utenza, il progetto prevede l'utilizzo e la personalizzazione dei seguenti servizi, implementati ed erogati in modalità SaaS (Software-as-a-Service) dal Comune di Palermo:

- servizio di collaborazione integrato con strumenti di messaggistica multifattoriale;
- Assistente Virtuale;
- sistema di CRM a supporto dell'URP;
- Centro Unico di Prenotazione (CUP) dei servizi comunali;
- Scrivania virtuale;

- Libro Firma;
- Videoconferenze;
- Project Management e servizi BIM.

### **2.3 Ricadute**

Per quanto riguarda i benefici attesi, le ricadute del progetto propagheranno la propria azione su diversi ambiti tematici e lungo diverse direttrici strutturali:

- l'organizzazione interna e l'efficienza degli Uffici in fase di produzione, gestione ed evoluzione dei servizi erogati dall'Ente grazie al ricorso pervasivo e strutturale a strumenti di BPM e di gestione documentale centralizzati in grado di supportare il management nella gestione dell'Ente e nella implementazione del change management dell'Ente stesso;
- il miglioramento dei livelli di servizio e della qualità intrinseca dei servizi offerti all'utenza;
- l'abbattimento delle distanze esistenti tra cittadini e imprese da un lato e la P.A. dall'altro grazie alla introduzione di strumenti di collaborazione e di messaggistica pervasivi e di facile utilizzo nonché di un sistema di prenotazione unico per l'accesso ai servizi dell'intero Ente;
- capacità di risparmio e miglioramento dell'efficienza attraverso strumenti di Project Management e BIM.

### **2.4 Beneficiari**

I beneficiari della piattaforma di progetto e dei servizi con essa sviluppati sono deliberatamente molteplici, in coerenza con un progetto che intenda traguardare l'innovazione di un Ente quale il



Comune di Bagheria. Più in dettaglio, i beneficiari sono classificabili nelle quattro categorie sotto riportate:

- **operatori di back-office dell'Ente:** la digitalizzazione dei processi amministrativi prevista dal progetto è specificamente concepita per innovare, in una chiave di unitarietà, la gestione dei processi interni all'Ente stesso;
- **management e decisori politici:** la piattaforma di progetto risulterà particolarmente utile per il management dell'Ente nonché per i suoi decisori politici;
- **cittadini e imprese:** la digitalizzazione dei processi amministrativi e di collaborazione prevista dal progetto consentiranno di rivoluzionare il rapporto tra l'Ente e i propri utenti, cittadini e imprese in primis, non solo accorciando tempi e distanze attualmente esistenti ma anche fornendo informazioni dettagliate e nuovi canali di comunicazione.

### 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DA REALIZZARE

Il programma di finanziamento Agenda Urbana rappresenta, per la Città di Bagheria, una straordinaria occasione per sostenere i processi di trasformazione digitale attraverso i quali garantire al proprio territorio di riferimento un modello di sviluppo competitivo e sostenibile.

A partire da questa organica rappresentazione dei servizi, nel corso di questa sezione saranno descritti gli interventi e i servizi che più specificatamente trovano collocazione nell'ambito della Azione 2.2.1 rimandando, per la componente complementare, agli omologhi contenuti che saranno illustrati nella relazione progettuale relativa alla misura 2.2.3.

Dal punto di vista logico, al fine di fornire una più immediata chiave di lettura, il quadro complessivo dei servizi oggetto di intervento nell'ambito dell'OT2 di Agenda Urbana sono stati raggruppati nelle seguenti categorie concettuali:

- **Adozione di servizi a riuso.** Rientrano in questa categoria gli interventi finalizzati al riuso di specifici servizi. In particolare, è prevista l'adozione dei seguenti servizi:
  - Scrivania Virtuale (Azione 2.2.1);
  - Libro Firma (Azione 2.2.1);
  - Hub del Motore di Correlazione (Azione 2.2.3);
- **Servizi strumentali e tecnologie abilitanti.** Rientrano in questa categoria gli interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia e la qualità dei servizi:
  - Servizi di collaborazione integrati (Azione 2.2.1);
  - Servizi di messaggistica (PEC, mail, Video Conferenza) (Azione 2.2.1);
  - BIM e servizi di Project Management (Azione 2.2.1);
  - SUAP e integrazione con PUA (Azione 2.2.3);
- **Servizi per l'utenza.** Rientrano in questa categoria gli interventi finalizzati a garantire una offerta di servizi funzionalmente e concettualmente integrati alle diverse categorie di utenza quali Cittadini ed imprese, Operatori di back-office della PA, Management e decisori politici e altre pubbliche amministrazioni e stakeholders.

L'integrazione funzionale e concettuale alla quale si è fatto riferimento offre una straordinaria opportunità per l'Amministrazione per ripensare i propri modelli di servizio e renderli coerenti con un nuovo paradigma assolutamente in linea con le trasformazioni digitali e l'interoperabilità dei servizi. Nello specifico, i servizi utilizzati nell'ambito del progetto sono:

- Cittadinanza Digitale – CRM per URP, Servizi al Cittadino e Sportello Comunicazione Eventi (Azione 2.2.1);
- Imprese e Sviluppo Economico – Ciclo dei servizi alle imprese (SUAP-PUA, Impianti Pubblicitari) (Azione 2.2.1);
- Cittadinanza – e-Democracy e Partecipazione (Azione 2.2.1);
- Cittadinanza Digitale – Centro Unico di Prenotazione dei servizi comunali (Azione 2.2.1);
- Cittadinanza Digitale – Sistema Integrato Servizi Socio-Sanitari (integrazione CSAE-CSSI) (Azione 2.2.3).

Come già detto, tutti gli interventi saranno finalizzati ad un utilizzo da parte di una o più delle quattro diverse categorie di utenza indicate, prevedendo altresì l'adozione di strumenti e servizi di fruizione che, pur insistendo sulle stesse informazioni unitarie ed omogenee, specializzano i diversi punti di vista alle esigenze dell'Ente.

A partire dal quadro complessivo dei servizi appena delineati si riporta, di seguito, l'analisi di dettaglio delle soluzioni adottate per ciascuno degli interventi direttamente riferiti alla Azione 2.2.1 oggetto di intervento nell'ambito del presente progetto.

#### 4. QUADRO ECONOMICO DEGLI INTERVENTI

Si riporta di seguito l'analisi delle risorse economiche che si prevede di dover impegnare per la realizzazione degli interventi indicati. L'analisi è stata effettuata tenendo conto delle metriche e delle metodologie impiegate normalmente nell'ambito di progetti di analoga natura e complessità e, comunque, e tenendo conto dei valori di mercato rilevati nel corso del 2019.

L'analisi dei costi, riportata nella tabella 1 che segue, viene esposta con riferimento a ciascun ambito di intervento previsto.

Tutte le spese indicate sono conformi ai requisiti di ammissibilità previsti dal Bando. Non sono previsti costi per Opere ed Impianti.

**Tabella 1**

	<b>AMBITO DI INTERVENTO</b>	<b>IMPORTO SENZA IVA</b>	<b>IMPORTO CON IVA</b>
221	Scrivania virtuale - Servizi di implementazione e interoperabilità	132.300,00	161.406,00
221	Servizi di Collaborazione Integrati	38.750,00	47.275,00
221	Servizi di Messaggistica - Servizi di Integrazione e interoperabilità	39.900,46	48.678,56
221	Servizi di Videoconferenza	32.900,00	40.138,00
221	Cittadinanza Digitale – CRM per URP, Servizi al Cittadino e Sportello Comunicazione Eventi	72.702,00	88.696,44
221	Cittadinanza – e-Democracy e Partecipazione	28.700,00	35.014,00
221	Cittadinanza Digitale – Centro Unico di Prenotazione dei servizi comunali.	23.600,00	28.792,00
		<b>368.852,46</b>	<b>450.000,00</b>

La tabella 2 riporta il riepilogo generale dei costi previsti per ciascuna macro voce di spesa.

**Tabella 2**

<b>Riepilogo per ambito di intervento</b>	<b>Senza IVA</b>	<b>Con Iva</b>	<b>%</b>
Progettazione	14.754,10	18.000,00	4,00%
HW, SW e sistemi operativi di base e di ambiente	28.700,00	35.014,00	24,97%
Servizi professionali di terzi	125.000,00	152.500,00	27,21%
Sviluppo software	146.493,00	178.721,46	29,14%
Organizzazione processi e Change Management	36.200,00	44.164,00	6,68%
Installazione e configurazione	6.639,81	8.100,56	5,00%
Collaudo ed avviamento	11.065,56	13.499,98	3,00%
<b>Totale</b>	<b>368.852,46</b>	<b>450.000,00</b>	<b>100,00%</b>

Con riferimento agli schemi dei costi di progetto appena analizzati, nel seguito sono elencate le voci di costo nette che saranno imputate al progetto:

A) Servizi		
Totale importo opere a base d'asta	368.852,46	
Costi della sicurezza	0	0
A) Totale importo per Servizi:	368.852,46	368.852,46
B) Somme a disposizione dell'Amministrazione		
Lavori in economia	0,00	
Imprevisti	0,00	
Incentivi ex art.113 D.L.vo 50/2016 (2%*A)	0,00	
Oneri conferimento a discarica	0,00	
IVA al 22% su servizi e imprevisti	81.147,54	
<b>B) Totale somme a disposizione:</b>	81.147,54	81.147,54
	<b>SOMMANO</b>	<b>450.000,00</b>