

## SCHEDA PROGETTO 02

- CONTRIBUTO IN CONTO CAPITALE -

### Denominazione progetto.

PORTALE DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

### Obiettivi.

Il presente progetto prevede la realizzazione di uno o più supporti informatici organizzati per avere:

- Una sezione ad accesso riservato al Consorzio/Comuni come interfaccia con il soggetto gestore per poter pianificare i servizi, tracciare i dati dei servizi svolti, consultare i dati di raccolta nelle varie fasi della progettazione / autorizzazione / svolgimento / rendicontazione / analisi
- Una sezione dedicata alle segnalazioni ai / dei cittadini da utilizzare per richiedere informazioni, segnalare disservizi o abbandoni rifiuti, prenotare servizi dedicati (es. raccolta ingombranti a domicilio) o acquistare attrezzature (es. compostiere)
- Una sezione dedicata per la gestione dei controlli / monitoraggi sul territorio

### Specifiche di progetto

#### 1. Gestione Ticketing

Con un software di ticketing, le richieste in arrivo da più canali di comunicazione sono archiviate in un unico sito. In questo modo tutti gli operatori possono monitorare, dare priorità e risolvere i ticket utilizzando un unico strumento.

I macro argomenti individuati, di pertinenza del servizio Igiene Ambientale di Acea, da gestire in questa soluzione sono:

1. Gestione delle Segnalazioni telefoniche / mail / fax / a sportello
2. Gestione di preventivi servizi, intesi sia servizi a richiesta che modifiche sul servizio esistente
3. Gestione delle anomalie emerse durante il conferimento del cittadino / aziende presso i centri di raccolta (utenze domestiche e non domestiche)
4. Gestione prenotazione flussi accesso presso centri di raccolta
5. Gestione delle segnalazioni provenienti direttamente dai cittadini attraverso l'utilizzo dell'applicazione "junker" (qualora il Consorzio avvii questo progetto).
6. Gestione prenotazione ritiro ingombranti attraverso il canale app o da contatto telefonico.
7. Gestione delle segnalazioni di abbandono rifiuti eseguite tramite canali attualmente in uso da parte di cittadini / operatori Acea
8. Gestione delle segnalazioni di sospensione servizi da parte di Acea verso i comuni/consorzio

Ogni tipologia di Ticket dovrà darà la possibilità di generare una profilazione dello stesso con l'attribuzione di Tag identificativi, classificazioni e assegnazioni che verranno utilizzati per:

- La generazione di reportistica sintetica e di dettaglio
- Allegare documentazioni a corredo.

Tale gestione prevede inoltre una profilazione di utenti per la gestione e la visibilità dei dati gestiti.

## 2. Cruscotto Centri di Raccolta

Il cruscotto Centri di raccolta, rappresenta un'applicazione di consultazione di tutti i conferimenti eseguiti dai Cittadini/Aziende presso i centri di raccolta di Acea. Tali dati sono già ad oggi gestiti da Acea attraverso sistemi di terze parti, nasce conseguentemente la necessità di realizzare un unico collettore fruibile dal Consorzio/Comuni per le proprie competenze.

Tale applicazione dovrà oltre ad esporre i dati in forma dettagliata essere in grado di generare automaticamente una serie di elaborazioni sintetiche e di aggregazione che attualmente vengono eseguite "manualmente".

L'applicazione integra il vantaggio di evitare la moltiplicazione delle elaborazioni e conseguentemente di dati che oggi il Consorzio distribuisce ai rispettivi comuni attraverso il sistema "TiaWeb" messo a disposizione da Acea.

## 3. Cruscotto Raccolta Cassonetti

Il cruscotto Raccolta cassonetti, rappresenta un'applicazione di consultazione di tutti i conferimenti eseguiti dai cittadini in quei comuni ove ad oggi Acea supporta l'utilizzo di cassonetti "tecnologicamente evoluti".

Tali dati sono già ad oggi gestiti da Acea attraverso sistemi di terze parti, nasce conseguentemente la necessità di realizzare un unico collettore fruibile dal Consorzio/Comuni per le proprie competenze.

L'applicazione dovrà oltre ad esporre i dati in forma dettagliata essere in grado di generare automaticamente una serie di elaborazioni sintetiche e di aggregazione che attualmente vengono eseguite "manualmente".

## 4. Cruscotto Raccolta Rifiuti

Il cruscotto Raccolta Rifiuti, rappresenta un'applicazione di consultazione di tutti i dati che attualmente Acea comunica agli organismi di competenza.

Tali dati sono già ad oggi gestiti da Acea attraverso sistemi di terze parti, nasce conseguentemente la necessità di realizzare un unico collettore fruibile dal Consorzio/Comuni per le proprie competenze.

Tale applicazione dovrà oltre ad esporre i dati in forma dettagliata essere in grado di generare automaticamente una serie di elaborazioni sintetiche e di aggregazione che attualmente vengono eseguite "manualmente".

L'applicazione integra il vantaggio di evitare la moltiplicazione delle elaborazioni e conseguentemente di dati che oggi il Consorzio distribuisce ai rispettivi comuni attraverso il sistema "TiaWeb" messo a disposizione da Acea.

## 5. Cruscotto Raccolte/Servizi Stradali/Servizi dedicati

Il cruscotto Raccolte stradali, rappresenta un'applicazione di consultazione di tutti di dati tracciati da parte di Acea nella fase di esecuzione dei servizi ad essa affidati.

Tale applicazione dovrà esporre le seguenti macro famiglie di servizi

1. Raccolte stradali
2. Raccolte dedicate
3. Lavaggio cassonetti
4. Spazzamento manuale e meccanizzato
5. Raccolta foglie

Tramite tale applicazione i singoli attori coinvolti nell'utilizzo saranno in grado di visionare quanto messo a disposizione, andando a eliminare tutte le comunicazioni attualmente in uso (principalmente mail) eseguite da Acea riportanti dati riassuntivi dei vari servizi eseguiti.

Tale applicazione dovrà anche fornire una visibilità sulla Programmazione servizi (corrispondenza con gli indirizzi/servizi previsti nel Piano annuale, richieste di integrazione e variazioni infra annuali e la rendicontazione / esecuzione dei servizi).

#### 6. Cruscotto Manutenzioni Cassonetti

Il cruscotto Manutenzione Cassonetti, rappresenta una applicazione di sola consultazione di tutti i piani di manutenzione programmata da Acea per la manutenzione dei cassonetti di raccolta stradali.

#### 7. Gestione Documenti

La gestione documentale consiste nell'archiviare documenti in formato digitale (nativi digitali o dematerializzati) all'interno di un'applicazione per lo scambio delle informazioni tra Consorzio/Acea/Comuni. Tale applicazione va ad ottimizzare e conseguentemente sostituire le attuali modalità di trasmissione dei documenti, concentrandoli in un unico punto di accesso; ha inoltre lo scopo di evitare la duplicazione delle informazioni

È inoltre necessaria la revisione del sistema di collegamento remoto dei Comuni mediante l'utilizzo di terminal/application server dedicati. Si prevede inoltre il potenziamento dell'infrastruttura hardware con l'acquisto di cluster HA di server su cui ospitare le macchine di produzione e di sviluppo.

#### Quadro economico

Sviluppi dedicati per App (fornitore esterno)	11.968,20
Sviluppo cruscotto ambiente – attività analisi e programmazione interna (Acea Pinerolese Industriale Spa)	25.871,80
Revisione infrastruttura server (hardware e software)	61.000,00
Revisione infrastruttura server (attività sistemistiche)	3.660,00
<b>TOTALE PROGETTO</b>	<b>102.500,00</b>

I costi riportati nelle Tabelle si intendono tutti comprensivi di IVA.

#### Cronoprogramma

Il Progetto prevede sia forniture gestite direttamente dal Consorzio che forniture e attività svolte dal gestore ACEA Pinerolese Industriale Spa attraverso la propria struttura del servizio informatico. Nel corso della realizzazione del progetto ACEA si riserva di definire le modalità di realizzazione dell'attività di sviluppo software facendo ricorso alla propria struttura o terziarizzando attività all'esterno.

Il cronoprogramma allegato (Allegato 2.b) potrà subire variazioni, nel corso del 2021, in base alle tempistiche determinate dalla conclusione delle procedure a seguito degli affidamenti di forniture/incarichi professionali.