



## AREA TECNICA

Nr. Ord. della proposta 34

Li 23 GIU. 2020

**OGGETTO:** Approvazione del progetto per la digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili – DDG n.422 del 31.12.2018/serv.4 Assessorato Regione Siciliana delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica. CUP:G11G19000070002

### RELAZIONE

#### **Premesso:**

**Che** sulla Gurs n.20 del 10.05.2019 è stato pubblicato l'avviso pubblico per la presentazione di proposte progettuali da finanziare con le risorse di cui alla misura "realizzazione e investimento da parte degli Enti Locali" Giusto DDG n.422 del 31.12.2019 con cui sono stati individuati nella tabella allegata all'avviso i comuni titolari di interventi delle linee 3.1.4.2. e 3.3.2.2. relative allo sviluppo urbano sostenibile del PO FERS 2007/2013 da finanziare con le risorse oggetto dell'avviso con codice "O" riportato alla colonna "d" della tabella allegata al decreto;

**Che** all'art.4 dell'avviso allegato al decreto n.422 del 31.12.2018 "Requisiti di ammissibilità" è specificato che saranno ritenute ammissibili sulla base della coerenza degli interventi proposti con obiettivo generale perseguito con l'impiego delle risorse stanziare nell'ambito dell'Asse 10 del PAC-POC 2014-2020;

**Che** il Comune di San Piero Patti ha individuato nei risultati attesi (RA 2.2) "Digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili" avente come obiettivo l'incremento dei servizi pienamente interattivi specificati nella tabella che riporta altresì, in conformità a quanto previsto dal PAC-POC 2014-2020 per l'asse 10 per ciascuno di essi, l'unità di misura da adottare per la loro quantificazione;

**Che** il Comune di San Piero Patti intende produrre i risultati di cui alla tabella 1 dell'avviso anzi menzionato di cui al punto R.A.2.2 con l'obiettivo di incrementare servizi pienamente interattivi per numero di servizi;

**Che** il modello di scheda proposta progettuale allegato al decreto 422/2018 prevede che siano riportati gli estremi della delibera consiliare di approvazione del progetto e del relativo quadro finanziario;

**Che** la quota di finanziamento prevista per il Comune di San Piero Patti è pari ad euro 83.752,60;

**Considerato** che l'Ente è obbligato a dotare il Comune di applicazioni software e servizi, in attuazione delle vigenti norme relative alla digitalizzazione dell'intera Pubblica Amministrazione, va fatto riferimento principale al Codice della Amministrazione Digitale D.L. 82/2005 e ss.ii. nonché alle disposizioni di seguito indicate:

DPCM 22/02/2013 – Firme elettroniche

DPCM 03/12/2013 – Protocollo Informatico

DPCM 03/12/2013 – sistema di conservazione

DPCM 13/11/2014 – Documento Informatico

DPCM 24/10/2014 – SPID

Linee guida Agid su Pagamenti Elettronici

Linee Guida Agid per i siti Web e i Design

**Rilevato** che la realizzazione di sistemi di digitalizzazione di processi amministrativi, di diffusione di servizi digitali e di interoperabilità è per il Comune sicuramente una opportunità per migliorare la propria azione amministrativa;

**Che** con nota prot. 3544 dell'11/05/2020 l'Assessorato Regionale dell'Economia – Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica ha trasmesso le Linee Guida per l'assegnazione delle risorse a valere sull'Avviso approvato con DDG n.422 del 31.12.2018 del Dip. reg.le AA.LL.;

**Che** con le suddette Linee Guida è stata data la possibilità di inserire in progetto l'acquisto di tutte le attrezzature (hardware incluse), e i software, funzionali, entro il limite del 20% del totale del progetto;

**Che** per quanto sopra è stato inserito in progetto l'acquisto di personal computer;

**Che** si è reso necessario modificare il quadro economico così come segue:

• Personalizzazione Software ed acquisto licenze	€. 17.250,00
• Costi avviamento	€. 9.500,00
• Costi Servizi Cloud	€ 6.400,00
• Costi infrastrutture di elaborazione	€. <u>7.800,00</u>
• Totale	€ .40.950,00
• IVA al 22%	€. <u>9.009,00</u>
• Totale generale (finanziamento richiesto)	€. 49.959,00

**Che** con delibera di G.M. n. 100 del 2406/2019 è stato riapprovato il suddetto Progetto per la digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali;

**Che** al punto 2 del deliberato della suddetta delibera di G.M. è previsto di trasmettere il presente progetto al Consiglio Comunale atteso che il modello di scheda proposta progettuale allegato al decreto 422/2018 prevede che siano riportati gli estremi della delibera consiliare di approvazione del progetto e del relativo quadro finanziario ed al fine di autorizzare il Sindaco ad inoltrare istanza all'Assessorato Regionale Autonomie Locali e Funzione Pubblica;

**Tutto ciò premesso,**

**Ritenuto** necessario approvare il Progetto "digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili" redatto a cura dell'Ufficio Tecnico in collaborazione con l'Ufficio Informatico, in conformità all'art.4 dell'Avviso allegato al decreto 422 del 31.12.2018 – Requisiti di ammissibilità – nonché sulla scorta delle Linee Guida;

**Visto** lo Statuto Comunale;

**Visto** il D.lgs 267/00;

**Visto** il D.lgs 118/201.;

**Visto** l'OREL vigente in Sicilia;

**Visto** il Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e servizi;

Acquisiti sulla presente proposta di deliberazione i prescritti pareri in merito alla regolarità tecnica e contabile ai sensi e per gli effetti dell'art.49, comma 1, del D.lgs 267/2000;

**Visto** il D.lgs 267/00;

**Visto** il D.lgs 118/201.;

**Visto** l'OREL vigente in Sicilia;

**Visto** il Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e servizi;

**PROPONE**

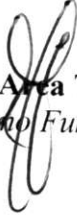
1. Per le motivazioni espone nella presente e qui da intendersi riportate quale parte integrante, di approvare il Progetto digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili composto dal progetto tecnico illustrativo, corredato da uno schema di capitolato, dal cronoprogramma e dal seguente quadro economico:

• Personalizzazione Software ed acquisto licenze	€. 17.250,00
• Costi avviamento	€. 9.500,00
• Costi Servizi Cloud	€ 6.400,00
• Costi infrastrutture di elaborazione	€. <u>7.800,00</u>
• Totale	€ .40.950,00
• IVA al 22%	€. <u>9.009,00</u>
• Totale generale (finanziamento richiesto)	€. 49.959,00

2. Di dare atto che nessun onere graverà sul redigendo bilancio in quanto l'opera è finanziata, giusto DDG n.422/2018 con cui sono stati individuati nella tabella allegata all'avviso i comuni titolari di interventi delle linee 3.1.4.2. e 3.3.2.2. relative allo sviluppo urbano sostenibile del PO FERS 2007/2013 da finanziare con le risorse oggetto dell'avviso con codice "O" riportato alla colonna "d" della tabella allegata al decreto e tra questi il Comune di San Piero Patti è inserito per una assegnazione di €. 83.752,60.

3. Di autorizzare il Sindaco ad inoltrare istanza all'Assessorato Regionale Autonomie Locali e Funzione Pubblica.

**Il Responsabile Area Tecnica**  
*Arch. Giacomo Furnari*



**L'Assessore**  
*Franco Camuti*



## **IL PRESIDENTE**

Procede ponendo in discussione l'argomento "Riapprovazione del progetto per la digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili - DDG n.422 del 31.12.2018/serv.4 Assessorato Regione Siciliana delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica - CUP: G11G19000070002", informa che sulla proposta è stato presentato un emendamento dal consigliere Fiore con l'assessore Camuti, dà quindi la parola al sindaco.

Il Sindaco: "la proposta è il completamento di un iter avviato nell'agosto del 2019 in forza del DDG 422/2018 che ci assegnava circa 83000 euro; la somma è stata utilizzata per la realizzazione di due progetti di cui uno attiene i servizi digitali; le linee guida sono uscite da poco e hanno reso necessario rivedere il progetto da qui l'urgenza dovendo rispettare tempi strettissimi. L'emendamento ha la finalità di correggere un punto del capitolato da correggere. Chiedo che venga reso immediatamente esecutivo."

Il Presidente pone ai voti l'emendamento con i pareri favorevoli che viene approvato ad unanimità.

## **IL CONSIGLIO**

Vista la proposta con oggetto "Riapprovazione del progetto per la digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili - DDG n.422 del 31.12.2018/serv.4 Assessorato Regione Siciliana delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica - CUP: G11G19000070002",

Sentita l'esposizione della proposta da parte del Sindaco ;

Visto l'esito della votazione sull'emendamento presentato;

Visto il d.lgs 267/2000;

Visto lo Statuto Comunale;

Ad unanimità di voti

## **DELIBERA**

Di approvare la proposta come emendata avente ad oggetto "Riapprovazione del progetto per la digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili - DDG n.422 del 31.12.2018/serv.4 Assessorato Regione Siciliana delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica - CUP: G11G19000070002",

## **IL CONSIGLIO**

Su istanza del Sindaco, stante l'urgenza di trasmettere gli atti all'assessorato competente , con la stessa votazione

## **DELIBERA**

Di rendere l'atto immediatamente esecutivo.



# COMUNE DI SAN PIERO PATTI

Cap 98068

PROVINCIA DI MESSINA

Cod. Fiscale 86000390830

Partita I.V.A. 00756380838

Tel. 0941 661388

pec: protocollo@pec.comune.sanpieropatti.me.it

Fax 0941 669114

Prot. n. 7060

Del 24/06/2020

**OGGETTO:** Emendamento N. 01 alla proposta di delibera avente oggetto "Approvazione del progetto per la digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili – DDG n.422 del 31.12.2018/serv.4 Assessorato Regione Siciliana delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica “. CUP: G11G19000070002

**Al Presidente del Consiglio Comunale  
SEDE**

## PARERE DI REGOLARITA' TECNICA SULLA PROPOSTA DI EMENDAMENTO

In riferimento all'emendamento segnato in oggetto, si esprime parere Favorevole ai sensi del comma 1° dell'art. 53 della legge 142/1990, come recepita dalla L.R. n. 48/91 nel testo sostituito dall'art. 12 della L.R. n. 30/2000.

**Il Responsabile Area Tecnica**  
*Arch. Giacomo Furnari*

*Si esprime parere favorevole a referendario*

*24.06.2020*

*furnari*

# COMUNE DI SAN PIERO PATTI

Città Metropolitana di Messina

Prot. 7059

del 24/6/2020

PROPOSTA DI EMENDAMENTO n. 01

Presidente del Consiglio Comunale  
Segretario Comunale

Il Consigliere Comunale Fiore Sergio e l'Assessore Comunale Camuti Franco,  
Preso atto \_\_\_ della proposta di delibera di Consiglio Comunale avente ad  
oggetto: "Approvazione del progetto per la digitalizzazione dei processi  
amministrativi di diffusione dei servizi digitali.....";  
Rilevata l'esigenza di presentare un emendamento inerente il Capitolato  
Tecnico allegato;

## PROPONE

Al Consiglio Comunale il seguente emendamento:

di sostituire il Capitolato Tecnico relativo all'Approvazione del progetto per la  
digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione dei servizi  
digitali....." con quello approvato dalla Giunta Municipale con delibera n. 100  
del 24/06/2020, e di autorizzare il Sindaco ad inoltrare istanza di  
finanziamento all'Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica e di  
compiere tutti gli atti utili e necessari al conseguimento del finanziamento.

San Piero Patti, 24/06/2020

L'Assessore Comunale

Mario Camuti

Il Consigliere Comunale

Sergio Fiore

# **Comune di San Piero Patti**

**Sistema Comunale per la digitalizzazione dei processi**

*Progetto di Digitalizzazione dei processi amministrativi e  
diffusione dei servizi digitali pienamente interoperabili*

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E  
PRESTAZIONALE**

# Indice generale

## Sommario

<b>Art. 1.</b>	<b>Definizioni .....</b>	<b>4</b>
<b>Art. 2.</b>	<b>Disciplina normativa dell'appalto.....</b>	<b>4</b>
<b>Art. 3.</b>	<b>Descrizione del servizio .....</b>	<b>4</b>
3.1	<i>Oggetto dell'appalto .....</i>	<i>4</i>
3.2	<i>Descrizione del servizio.....</i>	<i>4</i>
3.3	<i>Progetto di informatizzazione del Comune di San Piero Patti</i>	
3.4	<i>Applicativi della soluzione.....</i>	<i>9</i>
3.5	<i>Sicurezza dei dati.....</i>	<i>13</i>
3.6	<i>Migrazione, Avviamento, Addestramento del Personale, Assistenza, Manutenzione Software .....</i>	<i>13</i>
3.6.1	<i>Conversione dati e migrazione.....</i>	<i>13</i>
3.6.2	<i>Avviamento e addestramento all'uso delle procedure.....</i>	<i>14</i>
3.6.3	<i>Manutenzione e Garanzia.....</i>	<i>16</i>
3.7	<i>Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura.....</i>	<i>19</i>
<b>Art. 4.</b>	<b>Tempistica della fase di deploy e avvio delle procedure applicative.....</b>	<b>19</b>
<b>Art. 5.</b>	<b>Durata della fase a regime.....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 6.</b>	<b>Esecuzione in via d'urgenza.....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 7.</b>	<b>Valore del contratto .....</b>	<b>20</b>
<b>Art. 8.</b>	<b>Corrispettivi.....</b>	<b>21</b>
<b>Art. 9.</b>	<b>Modalità di svolgimento del servizio e tempi di esecuzione del servizio.....</b>	<b>21</b>
9.1	<i>Ordinativi di fornitura .....</i>	<i>21</i>
9.2	<i>Tempi di esecuzione del servizio .....</i>	<i>21</i>
9.3	<i>Condizioni dello svolgimento del servizio. ....</i>	<i>22</i>
<b>Art. 10.</b>	<b>Fatturazione e pagamenti.....</b>	<b>22</b>
<b>Art. 11.</b>	<b>Penali .....</b>	<b>23</b>
<b>Art. 12.</b>	<b>Responsabile di progetto.....</b>	<b>23</b>
<b>Art. 13.</b>	<b>Obbligazioni dell'appaltatore .....</b>	<b>23</b>
<b>Art. 14.</b>	<b>Codice di comportamento.....</b>	<b>24</b>
<b>Art. 15.</b>	<b>Obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro.....</b>	<b>24</b>
<b>Art. 16.</b>	<b>Continuità del servizio .....</b>	<b>25</b>

Art. 17. Proprietà dei prodotti .....	25
Art. 18. Brevetti industriali e diritti d'autore .....	25
Art. 19. Principio di accessibilità .....	26
Art. 20. Obblighi di riservatezza .....	26
Art. 21. Trattamento dei dati.....	26
Art. 22. Danni e responsabilità.....	27
ALLEGATO: ALLEGATO A – PROSPETTO ECONOMICO .....	27

## Art. 1. Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

**Amministrazione/Committente:** Il Comune di San Piero Patti di seguito denominato Comune;

**Fornitore:** l'impresa o il raggruppamento di imprese risultato aggiudicatario;

**Parti:** fornitore e Amministrazione/Committente;

**Servizio:** Servizio di erogazione in modalità CLOUD di applicativi gestionali per il Comune di San Piero Patti, oggetto del Contratto.

**Soluzione:** l'insieme di risorse hardware e software, inclusa la banca dati, messe a disposizione del fornitore per eseguire correttamente il servizio

## Art. 2. Disciplina normativa dell'appalto

L'appalto è soggetto alle norme e condizioni previste dal d.lgs. n. 50/2016 e relativi Decreti/Linee guida di attuazione, dal presente Capitolato Speciale e , dall'allegato denominato "Allegato A – Prospetto Economico.

Per il conferimento dell'appalto si intende procedere all'affidamento del servizio sopra indicato, individuando il contraente mediante affidamento diretto, previa comparazione di almeno tre offerte di ribasso, ai sensi del comma 2 lettera a) dell'art. 36 del D.Lgs n. 50/2016, utilizzando il criterio minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, D.Lgs. 50/2016.

## Art. 3. Descrizione del servizio

### 3.1 Oggetto dell'appalto

Il Comune di San Piero Patti vuole procedere alla realizzazione della digitalizzazione dei processi amministrativi e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili con la informatizzazione dei processi sia interni che esterni con la veicolazione di quanto prodotto all'interno della struttura municipale in formato pienamente digitale.

### 3.2 Descrizione del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo la necessità di dotarsi di strumenti informatici in grado di ridurre l'utilizzo di documenti e supporti cartacei a favore di documenti elettronici, come da allegato progetto.

Il Comune ha orientato la sua scelta, in linea con la direttiva relativa alle "Linee Guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione" emessa dal Dipartimento per l'innovazione e le Tecnologie in data 04/01/2005 e che fornisce indicazioni generali sull'acquisto di software, su una soluzione erogata in modalità Cloud SAAS sia per la flessibilità della soluzione stessa sia per le modalità della gestione in sicurezza delle banche dati.

La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè di dotarsi di un sistema informativo gestionale che sia dislocato su una piattaforma cloud.

La tecnologia WEB nativa si propone come potenziale opportunità di risparmio e rapidità di esecuzione delle attività amministrative e, prescindendo da investimenti infrastrutturali e gestionali, erogata in modalità "cloud computing" può essere indicata come valida alternativa ai sistemi tradizionali in house. La migrazione su servizi SAAS (Software as a Service) consentirà di abbattere i costi di investimento hardware, di gestione sistemistica e di aggiornamento delle procedure del sistema gestionale, tipici delle installazioni in locale, sollevando peraltro l'Amministrazione, i suoi amministratori e funzionari, dalle responsabilità connesse alla sicurezza e ripristino dei dati.

Il Servizio richiesto comprende oltre alla erogazione delle funzionalità software richieste, anche le seguenti attività che saranno meglio esplicitate nel seguito:

- **CONVERSIONE**  *sul nuovo DBMS del servizio delle banche dati attualmente in uso, siano esse su DBMS relazionale che su file.*

- **AVVIAMENTO** delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti e convalidati.
- **ADDESTRAMENTO ALL'USO DELLE PROCEDURE** del personale sia tecnico che operativo.
- **ASSISTENZA** erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello,
- **MANUTENZIONE DEL SOFTWARE**, incluso ogni eventuale adeguamento normativo e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto periodicamente per l'erogazione del servizio.

### 3.3 Progetto di informatizzazione del Comune di San Piero Patti

La piattaforma proposta, dovrà essere organizzata su di una struttura modulare e scalabile.

La sicurezza dei dati, l'accesso controllato, la scalabilità, la sensibilità delle informazioni contenute, il fault-tolerance, la disponibilità del servizio, sono parti fondamentali della applicazione.

#### a) I sottosistemi dell'architettura applicativa

##### Sottosistema di single sign-on(SSO) e gestione integrata del sistema

Attraverso questo modulo si potrà accedere in modalità web, ovvero utilizzando un browser internet senza dover installare alcun software specifico sul posto di lavoro; Questo modulo provvederà mediante l'utilizzo di credenziali di accesso (cognome, nome e password) o in alternativa al Servizio SPID o Identificati con CIE ad identificare univocamente l'utente per tutte le procedure facenti parte della fornitura. Per essere pienamente "compliant" con quanto previsto dal piano triennale per l'informatica della P.A. il sottosistema di single sign-on dovrà essere adeguato alla "Piattaforma abilitante di autenticazione per l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione", definito SPID.

Lo SPID è uno strumento di semplificazione che incentiva l'uso dei servizi online (perché fornisce un unico login per accedere ai servizi, ottimi livelli di sicurezza, permette di disporre di un parco utenti senza censirli, nessun onere nella conservazione dei dati personali, ecc.). Al di là degli evidenti vantaggi di integrazione di tutti i servizi e di miglioramento dell'accessibilità agli stessi, tutte le PA devono aderire alla piattaforma abilitante e implementarla nei propri servizi online.

##### Sottosistema di gestione e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili e documentali (Application e Document Server):

Attraverso questo modulo si potranno razionalizzare e digitalizzare i processi amministrativi e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili, archiviare, gestire e ritrovare tutti di documenti associati ad una pratica, oppure contenenti delle parole chiavi ricercabili, oppure con una serie di chiavi di ricerca associate. I processi documentali potranno essere generati come output da varie procedure di digitalizzazione e gestione del patrimonio informativo dell'ente, oppure essere creati con software per la produttività individuale ed associati alle pratiche digitali in essere nel sottosistema.

#### b) Remotizzazione ed uso in tutte le sedi periferiche dell'Ente

Le procedure applicative dovranno essere realizzate in modalità totalmente "web browser responsive based"; in tale modalità sarà naturale quindi che una installazione centralizzata potrà offrire servizi anche a utenti remoti e sedi periferiche, in modalità "Application Server Provider", tenendo conto del paradigma definito cloud first, ovvero la definizione secondo la quale le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità.

#### Caratteristiche generali del software applicativo

Il software applicativo da implementare all'interno dell'Ente, dovrà soddisfare i seguenti requisiti (che saranno intesi come i requisiti minimi da realizzare) ovviamente tenendo conto delle caratteristiche generali, tecnologiche e funzionali.

Le funzionalità operative saranno riferite a tutti i processi identificati come digital by default, ovvero "digitale per definizione". Le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita svolti dai diversi uffici nell'ambito delle applicazioni oggetto del presente progetto.

Il sistema proposto garantirà la gestione completa di tutti gli adempimenti previsti per il trattamento dei dati e dei processi amministrativi riguardanti:

- Portale web autenticazione in single sign-on e SPID (SSO);
- Sistema di back office con di Gestione dei processi amministrativi e dei servizi digitali e documentali (Application and Document Server);
- Sistema di front office con autenticazione in single sign-on e SPID (SSO);
- a) Caratteristiche di utilizzo ed User-eXperience (UX)

### **Accessibilità**

L'interfaccia del software applicativo dovrà essere progettata tenendo in particolare attenzione i criteri di accessibilità, permettendo l'accesso alle informazioni anche a persone con disabilità fisiche di diverso tipo e a chi dispone di strumenti hardware e software limitati. Dovrà essere conforme alle normative afferenti tale ambito vigenti in particolare "DPR 1 Marzo 2005, n. 75 e Regolamento di attuazione della legge 9 Gennaio 2004, n.4", alle direttive emanate da AGID/DigitPA (già CNIPA) ed agli standard internazionali prodotti dal W3C ovvero il World Wide Web Consortium. Dovrà essere compatibile con le raccomandazioni XHTML 1.0 Strict e CSS 2.0, e le Linee Guida per l'Accessibilità dei Contenuti per il Web (WCAG 1.0).

Questo dovrà essere implementato tenendo conto del paradigma "inclusività e accessibilità dei servizi", le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;

In particolare evidenziamo le seguenti caratteristiche da dover ottemperare:

- a) I caratteri usati all'interno dei documenti sono a dimensione relativa, per consentire all'utente di modificarne la dimensione sul proprio browser;
- b) Non devono essere presenti oggetti o scritte lampeggianti le cui frequenze di intermittenza potrebbero creare disturbi;
- c) La presentazione ed i contenuti testuali delle pagine si adatteranno alle dimensioni della finestra del browser utilizzato, permettendo all'utente di ridimensionare la finestra senza subire perdita di informazioni;
- d) L'uso eventuale di fogli di stile esterni provvederà a tenere separati gli aspetti stilistici e di presentazione (colori, sfondi, ecc) dai contenuti delle pagine. In questo modo, i browser che non supportano i fogli di stile, o li supportano parzialmente, potranno ugualmente fruire i contenuti;
- e) Tutti gli elementi e attributi contenuti nel codice delle pagine dovranno essere utilizzati in maniera semantica. In maniera tale che le pagine presentino una struttura logica nella quale i vari elementi della pagina sono contrassegnati in base alla loro funzione. Così, ad esempio, titoli, sottotitoli, paragrafi, tabelle, ecc, saranno etichettati con i rispettivi elementi del codice HTML in modo tale che un interprete vocale possa fornire le giuste informazioni all'utente;
- f) Saranno realizzati solo link in formato testuale e dotati di un titolo che possa fornire maggiori indicazioni sulla destinazione del collegamento;
- g) Tutte le immagini, ad esclusione di quelle puramente decorative, possederanno una descrizione alternativa;

- h) Durante la navigazione non sarà prevista l'apertura di nuove finestre indipendenti;
- i) Per facilitare la navigazione, all'interno delle pagine saranno aggiunte degli "short-cut" da tastiera associate a link o alle maschere video;

### **User eXperience**

Nella progettazione/scelta delle interfacce di utilizzo si dovrà ritenere di fondamentale importanza la considerazione della user-experience, ovvero del punto di vista degli utenti.

Le procedure dovranno rispondere agli attuali canoni di usabilità, auto-esplicitività, e di semplicità d'uso.

Pertanto l'utente, non dovrà passare il suo tempo a scoprirne il sistema di navigazione o a decifrarne le icone. Egli non sarà uno spettatore né un esploratore.

L'usabilità è quindi garantita attraverso una serie di strumenti e l'utilizzo di "best practice" che comprendono:

- a) presenza di un motore di ricerca interno rapido sempre in primo piano;
- b) presenza del manuale online contestuale alla pagina corrente;
- c) interfaccia amichevole ed intuitiva;
- d) uso di strumenti di orientamento;
- e) assenza di frame;

I paradigmi di Digitalizzazione della PA identificati da Agid di cui tenere conto saranno:

inclusività territoriale: i servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto dovranno essere inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;

apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi, i servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto dovranno permettere l'esposizione di Open Data nell'apposito portale nazionale;

interoperabile per definizione: i servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto dovranno funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico;

fiducia e sicurezza: nei servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto, dovranno sin dalla fase di progettazione essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

### **Caratteristiche Funzionali Applicativi Informatici e Servizi Correlati**

I software applicativi dovranno essere allineati alla normativa in vigore per la gestione documentale e digitale dei servizi; essi infatti consentiranno la gestione dell'archivio corrente, supporterà pienamente l'introduzione del documento elettronico e la digitalizzazione dei fascicoli del protocollo, la gestione distribuita dei flussi documentali all'interno dell'Ente e la cooperazione applicativa tra tutto il patrimonio informativo dell'Ente.

Gli applicativi dovranno essere completamente web-based e potranno essere distribuiti capillarmente all'interno dell'Ente. I criteri di attribuzione per competenza o conoscenza, la visibilità su dati e documenti digitali e gli ambiti di ricerca nel patrimonio informativo e nell'archivio potranno essere definiti in base alle esigenze dell'Ente e rivisti anche successivamente, mediante profilazione di accesso curata dal gestore dei servizi informativi.

All'interno di organizzazioni complesse come gli Enti Pubblici, la gestione dei processi applicativi e dei documenti digitali riveste una importanza sempre più determinante per aumentare l'efficienza e l'efficacia nei confronti dei cittadini e degli altri Enti della Pubblica Amministrazione Centrale e Locale con i quali ci si relaziona.

Archiviare quindi i documenti inerenti le pratiche negli scaffali non rappresenta più la soluzione ideale sia per la scarsa efficienza nella gestione delle pratiche amministrative che per la ricerca stessa; sia per l'ingombro della carta e il costo che ne deriva come gli affitti dei locali usati per l'accantonamento, o le stanze non fruibili; sia per l'alto rischio di smarrimento di documenti importanti; sia per gli elevati costi di foto-copiatura (carta, toner e personale).

L'Ente dovrà dotarsi di un sistema integrato che comprenda i software applicativi inerenti le varie aree da digitalizzare all'interno dell'Ente e che svolga funzione di comunicazione interna correlata al protocollo, mediante la quale le pratiche amministrative vengano trasmesse a ciascuno degli attori incaricati dell'attuazione della singola pratica, sarà ovviamente preferibile che all'intero della suite applicativa venga ricompresa anche la funzionalità di gestione documentale integrata acciocché nello stesso si svolga la gestione completa per la conservazione di tutti gli archivi digitali che circolano all'interno di un Ente pubblico.

La soluzione prevista nel presente progetto consiste in uno strumento informatico e nella relativa infrastruttura tecnologica sia nella sottoclasse hardware che software che crea i servizi digitali, li gestisce, archivia i documenti, li organizza ed espone i servizi al cittadino ed alle imprese affinché i processi possano essere pienamente interoperabili presso la popolazione amministrata e presso le Pubbliche amministrazioni Locali e Centrali correlate.

Gli obiettivi minimi previsti nel presente progetto sono i seguenti:

- a) Gestire in maniera nativamente digitale i servizi da erogare presso i cittadini/utenti amministrati dall'Ente. Possibilità di interoperare in maniera digitale mediante portale di front-office con tutti gli attori individuati nelle analisi dei casi d'uso;
- b) Gestire, trasferire agli altri utenti del sistema, archiviare un alto numero di documenti digitali senza la necessità di effettuare elevati investimenti in apparati hardware che diventano rapidamente obsoleti;
- c) Gestire efficacemente e secondo quanto previsto dalla normativa le copie di sicurezza in automatico affinché qualsiasi problema, come nel caso di crash del sistema, possa essere risolto efficacemente garantendo altresì la continuità operativa ed eventualmente anche il disaster recovery, garantendo un RTO (Ritorno all'Operatività) nell'ordine di un ora e un RPO (Massima perdita di Dati Possibile) di 8 ore lavorative;
- d) Garantire la riservatezza degli accessi ai dati ed ai documenti trattati, gestiti ed archiviati tramite i profili degli operatori;
- e) Garantire che i documenti digitali siano rileggibili per sempre;
- f) Integrare le procedure di back-office preesistenti affinché ogni documento digitale prodotto sia trattato, gestito ed archiviato automaticamente senza la necessità di lavoro aggiuntivo per l'operatore;
- g) Permettere di trattare, gestire ed archiviare i documenti prodotti da software di terze parti e/o software di office automation/produttività individuale;

Il sistema sarà fornito con il maggior numero possibile di tabelle precaricate, configurato e testato per l'immediato avvio in produzione presso la stazione appaltante.

Il software dovrà consentire di fissare, anche in fasi progressive, il grado di distribuzione della procedura all'interno dell'Ente e di definire le attribuzioni delle funzioni di gestione.

I moduli dovranno evolvere con l'organizzazione: gli Amministratori del sistema potranno configurare nuovi Archivi, collegare a quelli esistenti nuove unità organizzative, variare

agevolmente i diritti di accesso e visibilità di ciascun utente collegato al sistema.

Gli archivi della gestione dei servizi digitali e del server documentale, nonché i programmi di gestione risiederanno nel server stesso, che potrà essere un server cloud, oppure un Hybrid Cloud che fornisca localmente un apparato di continuità operativa e disaster recovery usato come PaaS (Platform as a Service). Affinché l'utilizzo sia semplificato al massimo, le funzionalità saranno gestite nei menù applicativi dei i moduli installati nell'Application Server di Back Office.

In ottemperanza alla vigente legislazione sulla riservatezza dei dati, dovranno essere tracciati i log degli accessi ed i log degli errori, accessibili solo agli amministratori del sistema.

Lo switch-off e startup del nuovo sistema avverrà in un week end, iniziando le operazioni di venerdì sera, affinché il lunedì mattina l'operatività possa iniziare con il nuovo applicativo.

### 3.4 Applicativi della soluzione

Dovranno essere attivati e resi disponibili, i seguenti software applicativi per i Servizi Digitali da attivare all'interno e comuni a tutte le Aree dell'Ente:

#### Gestione del Protocollo Informatico

L'applicativo dovrà gestire le attività della registrazione e gestione della corrispondenza in entrata ed uscita dell'ente, rispettando i requisiti minimi del DPR 445/2000 (artt. 53, 55, 56 ), la check list dell'AGID.

Dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità di base:

- estremamente parametrizzabile con setup in applicativo, in quanto deve adattarsi facilmente alle necessità organizzative dell'Ente
- possibilità di parametrizzare gli iter
- interoperabile con altri protocolli con PEC
- pienamente integrato con il sistema di gestione delle pratiche ed il documentale
- acquisizione di documenti anche senza il vincolo del sistema documentale
- stampa etichette di segnatura con codici a barre
- gestione delle spese di spedizione della posta protocollata in uscita
- numerazione progressiva automatica per tipologie di documenti protocollati in uscita
- storicizzazione del titolare (data inizio e fine validità degli elementi che lo compongono)
- storicizzazione della pianta organica (data inizio e fine validità degli elementi che lo compongono)
- assegnazione protocolli in entrata per Ufficio o pianta organica
- Registrazione e storicizzazione delle modifiche apportate ad ogni documento protocollato (solo per le informazioni facoltative), con possibilità di visione e confronto delle varie versioni;
- Associazione fisica della documentazione integrativa ai protocolli registrati;
- Disponibilità di flussi XML per integrare il protocollo con altre procedure
- Interrogazioni ed estrazioni dei documenti registrati.
- Protocollazione automatica posta elettronica certificata in entrata e uscita (compresa fatturazione elettronica)

## **Gestione Atti Amministrativi ovvero Delibere/Determine/Contratti**

L'applicativo dovrà permettere la gestione degli atti deliberativi del consigli comunali e di giunta, che hanno efficacia e rilevanza giuridica.

Analogamente agli atti deliberativi, dovranno essere gestite in maniera completa anche le "determinazioni", atti emessi direttamente dall'ufficio proponente che non hanno bisogno di approvazione da parte del consiglio o della giunta.

Predisposizione per la dichiarazione dei pareri di proposta di deliberazione o di determinazione inviata inizialmente agli uffici destinatari.

Gestione post-parere: trasformazione in determina (caso di proposta di determinazione) o invio in discussione per l'approvazione da parte del consiglio o della giunta.

Gestione dell'Ordine del Giorno per le proposte di delibera.

Discussione dell'approvazione dei punti a O.d.G.; trasformazione in delibera, rinvio a O.d.G. successivo, bocciatura.

In particolare l'applicativo dovrà essere:

- pienamente integrate con sistema di gestione degli Iter e documentale
- creazione automatica dei documenti finali in .pdf/a, quindi la possibilità di firmarli digitalmente
- pubblicazione delle informazioni pubbliche attraverso il portale dell'ente
- Gestione proposte;
- Gestione O.d.G.;
- Creazione delibere e determine;
- Estrazione gettoni presenze;
- Gestione lettere (convocazione O.d.G., comunicazioni capigruppo, ecc);
- Interrogazioni ed estrazioni degli atti registrati;
- Verifica simultanea della disponibilità economica del PEG settoriale all'atto dell'impegno di spesa in determinazione dirigenziale o proposta di deliberazione da parte dei singoli settori;
- Disposizione di liquidazione e relativa attestazione di copertura finanziaria integrata nel procedimento;
- Firma digitale di tutti gli steps del procedimento amministrativo da parte dei diversi organi interessati.
- Creazione e gestione Banca Dati Contratti
- Consultazione immediata di tutti i contratti
- Informazioni elaborate e complete su tutti i contratti stipulati e da stipulare
- Registrazione Telematica Contratti presso l'Agenzia delle Entrate

## **Gestione dell'Albo Pretorio On-line**

Pubblicazione sul portale istituzionale dei procedimenti amministrativi previsti dalla vigente normativa.

## **Portale internet istituzionale a norma completo di sottoportale per la gestione dell'Amministrazione Trasparente**

## **Adesione alle Linee Guida di design per i siti web della PA**

Il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione ha esteso a tutti gli enti le "Linee guida per il design dei servizi digitali della PA" quindi ogni ente deve attenersi ai criteri di design di AgID per la realizzazione di siti internet istituzionali. Le regole definiscono la progettazione di interfacce, servizi e contenuti che l'ente intende avviare e hanno l'obiettivo di migliorare e rendere coerente l'esperienza di navigazione del cittadino, nel momento in cui si relaziona con l'amministrazione pubblica. In un periodo in cui i cittadini sono connessi costantemente e facilitati nel reperire informazioni dai vari siti istituzionali, risulta di vitale importanza che le pagine dei siti forniscano informazioni fruibili da parte di tutti gli utenti, compresi coloro che si trovano in situazioni di limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali.

### **Sottoportale della Trasparenza Amministrativa**

La corretta imputazione delle informazioni sul portale della trasparenza amministrativa è strettamente correlata sia all'uso di un sistema informatico integrato sia alla conoscenza dal parte del personale della normativa di riferimento e delle funzionalità del software in uso per la parte inerente l'intranet di aggiornamento manuale.

### **Sottoportale di gestione delle istanze online di parte**

Il portale deve consentire di effettuare la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi in modalità digitale. Il portale deve essere fornito con istanze tipo e deve essere svolta la necessaria attività di formazione per la costruzione, personalizzazione e gestione delle istanze e dei procedimenti.

### **Attivazione sottoportale dei Pagamento con il servizio PAGO-PA**

Si tratta della piattaforma abilitante per la gestione centralizzata delle transazioni di pagamento verso la pubblica amministrazione

Ogni pubblica amministrazione aderente al sistema PagoPA deve definire un piano di attivazione dei servizi atto ad individuare, in dettaglio, le attività e i tempi di loro realizzazione. Tale piano può prevedere un'attivazione graduale, ferma restando l'obiettivo finale di implementare tutti i modelli di pagamento nei termini indicati nel piano stesso. Per far questo l'Ente individua la figura del Referente dei Pagamenti e ne descrive i relativi compiti.

### **Attivazione del sottoportale Cassetto Tributario**

Una delle maggiori difficoltà degli utenti delle pubbliche amministrazioni locali è quella di avere su un unico repository i servizi Tributarî riguardanti i rapporti tra i cittadini e le imprese e l'Amministrazione Comunale per tutte le attività legate alle informazioni, dichiarazioni, comunicazioni, certificazioni, riscossioni e rimborsi relativi ai tributi del Comune di San Piero Patti: ICI, IMU, TASI, TARSU, TARES, TARI, ICP, TOSAP. L'idea realizzativa riguarda l'attivazione del servizio che permetta a tutti i cittadini che si autenticano mediante SPID di poter avere racchiuso in un unico cassetto tutte le informazioni afferenti la propria posizione tributaria nei confronti dell'Ente.

### **Attivazione dell'applicativo Sportello Unico Telematico**

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, all'art. 3, istituisce il diritto all'uso delle tecnologie nei rapporti con la PA utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie ICT in alternativa alle modalità tradizionali basate su moduli cartacei. L'applicativo, conforme ai dettami del CAD, deve permettere questo diritto.

### **Rilevazione presenze**

L'applicativo deve supportare l'operatore nel processo quotidiano di gestione del personale e della corretta gestione delle cause di assenza/presenza del personale, rendendo disponibili automatismi e strumenti di verifica che prevedano anche:

- Integrazione con i rilevatori presenze attualmente utilizzati dall'Amministrazione o di cui si propone l'utilizzazione;
- Gestione/Acquisizione file Presenze indipendente dall'hardware di rilevazione utilizzato.
- Inserimento giustificativi di Assenza/Presenza.
- Contabilizzazione periodo di comperto (in caso di assenze per malattia).
- Totale flessibilità di impostazione orari/turni e regole di elaborazione cartellino orario
- Verifica della congruenza fra orario impostato ed orario effettuato con segnalazione/ correzione delle anomalie.
- Verifica dei Soggetti presenti ad un dato orario.
- Ricostruzione turno effettuato in base alle timbrature rilevate .
- Creazione e gestione automatica di contatori e giustificativi
- Statistiche su contatori e giustificatori con esportazione del dato
- Stampa foglio presenze mensile con vidimazione INAIL e generazione file in formato PDF per invio elettronico

### **Edilizia Privata**

- Gestione delle istanze private
- Rilascio permesso di costruire
- Gestione della SCIA, CIL E CILA
- Gestione piani di lottizzazione e piani particolareggiati
- Certificazione urbanistiche
- Numerazione civica
- Certificazione agibilità/abitabilità
- Determinazione e pagamento oneri concessori
- Fruibilità in front office della modulistica nazionale, regionale e comunale.
- Deposito tipi di frazionamento

### **Digitalizzazione dell'archivio Cartaceo**

La normativa vigente DPR 28/2000, n. 445, capo IV, si riferisce al "sistema di gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi", essa recepisce la tesi che l'archivio è tutto unico. Il DPR in questione regola la vita dei documenti archivistici a partire dalla loro formazione e fino alla loro conservazione permanente o eliminazione. L'archivio deve essere considerato non un magazzino ma un servizio, pertanto deve essere regolamentato con atti di organizzazione. L'Ente ha quindi l'obbligo di ordinare il proprio archivio (art. 30, c. 2-b d.lgs. 42/2004) ed è tenuto a predisporre mezzi e procedure affinché l'archivio corrente nasca ordinato e digitalizzato, mentre quello esistente si trovi in perfetto stato di conservazione, di ordinamento e fruibilità. La gestione del patrimonio documentale, oltre che agli scopi legati all'amministrazione e ai servizi erogati ai cittadini, risponde ad una vocazione di tutela e valorizzazione perseguita dalle amministrazioni, in modo particolare nell'ultimo decennio. Lo scopo attuale è quello di portare l'Ente, attualmente priva di processi automatizzati digitali, ad una più efficiente ed efficace gestione documentale informatizzata attraverso un processo di riordino documentale propedeutico alla digitalizzazione documentale di tutti gli atti amministrativi. Lo stato attuale degli archivi cartacei dell'Ente è tale da rendere la gestione degli atti amministrativi e le operazioni di

ricerca e consultazione molto difficili, con l'inevitabile ripercussione nello svolgimento del lavoro da parte delle risorse umane assegnate a tale ufficio e con il conseguente dispendio di tempo e di costi per la ricerca, la stampa o la fotocopiatura dei suddetti atti che riguardano l'amministrazione, rallentandone notevolmente l'esercizio delle funzioni.

### **3.5 Sicurezza dei dati**

Devono essere rispettate le seguenti condizioni:

- I locali del datacenter che ospitano la soluzione devono garantire aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa (sistemi antincendio, controllo accessi, telesorveglianza, sorveglianza armata esterna, ridondanza dei sistemi elettrici e di refrigerazione,...).
- La soluzione deve essere erogata tramite apparati installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea. Tale ubicazione deve essere chiaramente indicata insieme ad una descrizione delle infrastrutture di cui è composto il datacenter.
- La continuità operativa della soluzione, deve essere garantita attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di piani specifici di business continuity e di disaster recovery.
- Per una maggiore garanzia della sicurezza dei dati gestiti attraverso la soluzione viene richiesta la possibilità per l'Amministrazione di poter avere o eseguire copia integrale e utilizzabile della banca dati contenente i dati di cui all'Art.3.3.

#### **In particolare si evidenzia che:**

- I dati rimangono di proprietà dell'Amministrazione che ne deve tornare in pieno possesso in caso di risoluzione del contratto di servizi.
- Il fornitore deve fornire una piena documentazione del DBMS utilizzato dalla soluzione (descrizione delle tabelle e dei campi e loro relazioni) e provvedere periodicamente all'aggiornamento di tale documentazione. A tal fine sarà siglato un accordo di non divulgazione della documentazione relativa alla struttura dei dati tra il fornitore e l'Amministrazione.
- In caso di risoluzione del contratto o di cambio del fornitore del servizio a seguito di nuova gara, il fornitore uscente dovrà collaborare con la subentrante per garantire una rapida conversione degli archivi, fornendo alla subentrante tutte le informazioni necessarie alla corretta conversione degli archivi.
- La banca dati deve essere accessibile, anche in sola lettura, da parte dell'Amministrazione.
- Deve essere possibile per l'Amministrazione poter eseguire dump periodici della intera banca dati.
- Devono essere indicate preliminarmente le figure del titolare esterno del trattamento, dei responsabili e degli incaricati sempre esterni come indicati e previsti dal D.Lgs 196/2003 (PRIVACY)

### **3.6 Migrazione, Avviamento, Addestramento del Personale, Assistenza, Manutenzione Software.**

Nell'ambito del presente progetto devono essere eseguite le seguenti attività accessorie e funzionali alla buona riuscita del percorso intrapreso.

#### **3.6.1 Conversione dati e migrazione**

Deve essere garantito il recupero dei dati relativi agli applicativi attualmente utilizzati dall'Amministrazione e successivamente elencati. L'Amministrazione metterà a disposizione

quanto necessario affinché il fornitore possa ricevere le banche dati oggetto di migrazione.

Il personale del Servizio sarà a disposizione del fornitore per l'estrazione delle banche dati dai sistemi informatici in uso presso il Comune di San Piero Patti.

Tutte le attività di conversione e integrazione delle banche dati e degli archivi saranno a carico del fornitore che deve provvedere se necessario, a contattare le ditte fornitrici dei software attualmente in uso, per avere una eventuale spiegazione circa la struttura del DBMS e ottenere eventuali aiuti che necessitassero nella fase di conversione dei dati.

Il fornitore, per permettere all'Amministrazione l'emissione di mandati e reversali informatici nonché la loro conservazione a norma, deve provvedere all'integrazione della soluzione, modulo Risorse Finanziarie, con il sistema informatico del tesoriere dell'Amministrazione.

Deve essere garantita la bonifica dei soggetti multipli che si dovessero ottenere dalla unificazione di banche dati diverse. L'Amministrazione mette a disposizione del fornitore il personale in grado di poter decidere quale dei soggetti multipli, o quali informazioni, andranno inseriti nella nuova anagrafica del soggetto stesso. Al termine di tale processo di bonifica il sistema informativo non deve più contemplare soggetti doppi, intendendo con tale termine il fatto che uno stesso soggetto che sia presente più volte nelle varie anagrafiche attualmente in uso, ma tutte riconducibili ad uno stesso individuo/ditta, sia presente una sola volta nella banca dati della soluzione.

### **3.6.2 Avviamento e addestramento all'uso delle procedure**

Oltre alla fornitura in cloud dei software ed allo svolgimento delle attività per l'attivazione del sistema, il fornitore dovrà farsi carico dell'addestramento del personale tecnico dell'Amministrazione (CED) all'adeguamento del sistema alle specifiche esigenze dell'Ente, nonché alla sua evoluzione nel tempo, garantendo il continuo adeguamento all'evoluzione normativa ed organizzativa del sistema stesso.

- Servizio di personalizzazione applicativa: Il Progetto include le attività di personalizzazione dei moduli del software applicativo, secondo esigenze espresse dal Committente e concordate con la Ditta fornitrice stessa.
- Formazione degli utenti: Il progetto include la formazione degli utenti dell'Ente, per tutte le tipologie di utenza, con l'utilizzo/realizzazione di una guida operativa utilizzabile on line.
- Assistenza all'avviamento del sistema: Il Progetto include un'attività di affiancamento di personale della Ditta fornitrice agli utenti gestionali dell'Ente nella fase di avviamento del sistema.
- Servizio di assistenza funzionale agli utenti: Il Progetto include la fornitura di un servizio per fornire assistenza telefonica o tramite portale web interattivo agli utenti sull'utilizzo funzionale del sistema.
- Manutenzione e Garanzia: Il Progetto include un periodo di garanzia comprendente un'attività di manutenzione ordinaria del software applicativo da svolgersi su richiesta dell'Amministrazione.
- Documentazione: Il progetto include la fornitura e l'aggiornamento della documentazione tecnica ed operativa relativa a tutti i prodotti software forniti.

Da progetto, l'azienda che si aggiudicherà la fornitura dovrà presentare nella propria offerta una Proposta di Piano di progetto che dovrà includere un Piano di rilascio degli output tecnologici, ed un Piano di collaudo (Test Plan) coerente con le specifiche.

Il Piano di progetto sarà allegato, come parte integrante, al contratto che verrà sottoscritto con la ditta appaltatrice.

Il Piano di progetto definitivo e relativi Piano Definitivo di Rilascio e Piano Definitivo di Collaudo, saranno successivamente predisposti all'avvio del progetto, sulla base della proposta presentata dalla Ditta, verificata e validata di concerto con l'Amministrazione aggiudicatrice.

**a) Servizio di personalizzazione applicativa**

I moduli di software eventualmente anche pacchettizzato offerti con licenza d'uso dovranno essere personalizzati, a cura della Ditta fornitrice, secondo esigenze espresse dal Committente e concordate con la Ditta fornitrice stessa. La personalizzazione sarà volta a contemperare le esigenze dell'Ente con la necessità di minimizzare gli interventi sui moduli pacchettizzati. Per personalizzazione si intende l'attività volta ad ottenere la corretta visualizzazione delle informazioni sulle maschere e sui report nelle modalità grafiche richieste dall'Ente. Gli interventi di personalizzazione che costituiranno oggetto del contratto, saranno definiti e concordati successivamente all'aggiudicazione ed espressamente indicati nel Piano di Progetto.

Le personalizzazioni saranno di proprietà intellettuale condivisa tra l'azienda e l'Ente che potrà utilizzare queste per eventuali cessioni sul mercato od in riuso presso altre Pubbliche Amministrazioni.

**b) Servizio di Formazione degli utenti**

La formazione degli utenti sarà organizzata in doppia modalità:

“on site”, presso le sedi dell'Ente; sarà erogata da istruttori incaricati dalla Ditta Fornitrice; “da remoto”, mediante applicativi di Formazione a Distanza e sistemi di telecontrollo e diffusione delle informazioni. Sarà considerato un plus l'utilizzo di piattaforme di webinar per formazione di gruppi di utenti in maniera asincrona.

Tale formazione sarà rivolta agli utenti informatici, agli amministratori di sistema, ed agli utenti gestionali secondo moduli formativi distinti. Prerequisito di ciascun modulo sarà, oltre alla conoscenza degli specifici processi automatizzati, la conoscenza dell'ambiente Windows, del browser e della posta elettronica da parte degli utenti.

I moduli formativi erogati dovranno includere adeguate procedure di valutazione o autovalutazione del livello di apprendimento conseguito dai partecipanti alla formazione.

La formazione degli utenti informatici ed amministratori sarà organizzata secondo un unico modulo formativo, erogato immediatamente dopo l'installazione dell'applicazione e preliminarmente all'entrata in esercizio dei primi moduli del sistema. Nel caso in cui il rilascio di nuovi moduli abbia impatto sulle funzioni di amministrazione, la formazione sarà completata ed aggiornata preliminarmente all'entrata in esercizio di tali moduli.

La formazione degli utenti gestionali, in considerazione della loro eventuale numerosità, sarà organizzata in opportuni moduli, da tenersi prima del rilascio in esercizio dei corrispondenti moduli software.

I corsi si terranno, salvo diversamente concordato con l'azienda fornitrice, in ambienti didattici adeguati messi a disposizione dalla Ente stesso.

La Ditta fornitrice curerà la distribuzione del materiale didattico – su supporto cartaceo e/o informatico – ai discenti di ciascun modulo formativo.

La Ditta fornitrice dovrà fornire copia elettronica del materiale didattico al referente del Settore competente.

L'Ente potrà riprodurre senza limiti il materiale didattico e pubblicarlo sui propri siti interni, anche nel caso in cui il materiale didattico contenga sezioni di proprietà di terze parti.

L'organizzazione e la calendarizzazione dei moduli formativi sarà dettagliata nel Piano di Progetto.

A tale scopo la Ditta Fornitrice dovrà specificare nell'offerta tecnica i contenuti dei corsi e le modalità di svolgimento.

**c) Servizio di Assistenza all'avviamento del sistema**

Il Progetto dovrà includere una attività di assistenza all'avviamento del sistema, con lo scopo di affiancare e supportare gli utenti informatici, amministratori e gestionali nel corretto utilizzo del sistema. Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi dell'ente e sarà erogato, per ogni modulo software rilasciato, entro il periodo massimo di un mese lavorativo successivo al rilascio in esercizio del modulo stesso, salvo diversamente concordato con il Settore di riferimento. L'attività comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dalla Ditta allo scopo, per un totale complessivo di giorni/persona secondo quanto specificato nel contratto. La

calendarizzazione delle attività e le sedi, presso le quali svolgere l'attività stessa saranno comunicate dall'Ente alla Ditta fornitrice con preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

#### **d) Servizio di assistenza funzionale agli utenti**

Lo scopo del servizio previsto è fornire assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità del sistema al fine di garantire il corretto e buon utilizzo. A tal fine la Ditta fornitrice metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- Risposte a domande circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle migliori soluzioni ai problemi posti; nel caso di anomalie attribuibili a difetti di realizzazione dell'applicazione, il centro di assistenza provvederà alla soluzione del problema, con successivo aggiornamento del software e delle relative note operative; Le risposte saranno fornite via telefono o via e-mail;
- Assistenza per via telematica in forma protetta tra le sedi del fornitore e quelle dell'ente, permettendo al personale dell'ente di inviare al Fornitore eventuali dati errati, perché sia possibile esaminarne le cause, operare eventuali ripristini (in tempi adeguati alle necessità dell'Ente) e restituire una relazione dei difetti riscontrati ed eventualmente corretti;
- Accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente o di supporto in sede.

Il servizio di supporto in sede potrà essere invocato come urgente (ad esempio. Per ripristino dati o recupero funzionalità generali dell'applicazione) e, in tal caso, l'intervento dovrà essere effettuato entro ventiquattro ore lavorative dalla richiesta.

Il servizio descritto al primo punto potrà essere acceduto da qualunque utente autorizzato mentre quelli relativi agli altri due punti solamente dal personale tecnico del CED e/o da personale dallo stesso autorizzato. Tale servizio sarà invocato tramite telefono o fax oppure tramite e-mail.

Il servizio telefonico sarà fornito tramite operatore (persona fisica) e dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire la connessione con gli operatori entro un tempo medio di attesa non elevato. L'orario minimo richiesto per l'erogazione dei servizi è dalle 8.30 alle 17.30 dal Lunedì al Venerdì.

Al di fuori dell'orario minimo, le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite fax o posta elettronica o mediante apposito sito internet di segnalazione errori.

Per i collegamenti della Ditta da remoto verrà attivata, stanti le eventuali politiche di sicurezza informatica dell'Ente, un'apposita connessione VPN, attraverso la quale effettuare l'intervento a distanza sui dati e/o programmi del Fornitore. Il servizio sarà concordato nelle modalità operative con il Fornitore, ma considerando che tutti i dati dell'applicazione saranno leggibili, il Fornitore si impegnerà al rispetto delle norme afferenti la Privacy.

Per particolari esigenze di analisi e di elaborazioni, il Fornitore potrà essere autorizzato a trasferire dati dell'Ente su propri sistemi; tali dati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa sulla privacy, pertanto il fornitore dovrà garantire il trasferimento di tali dati in forma protetta, utilizzandoli al solo fine di testare i programmi, tenendoli per il solo tempo necessario e con solo personale incaricato al trattamento dei dati personali dal proprio Responsabile conformemente a quanto previsto dalle vigenti leggi.

Il servizio di assistenza funzionale agli utenti sarà fornito per tutta la durata del contratto a partire dal rilascio in esercizio del primo modulo software e fino al termine del periodo di garanzia.

Per tutta la durata del servizio la Ditta fornirà con periodicità mensile al referente dell'Ente una documentazione, anche in formato elettronico, sulle attività svolte. La documentazione conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti dell'Ente. In particolare, la Ditta fornirà l'elenco della FAQ (Frequently Asked Questions).

### **3.6.3 Manutenzione e Garanzia**

Il fornitore, nel periodo di riferimento del contratto, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati.

Per manutenzione si intende ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'applicazione, finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti

software che rivelassero difetti (originari o intervenuti senza colpa dell'amministrazione) o incorressero in guasti, errori malfunzionamenti, "bug" e/o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto").

La manutenzione deve pertanto comprendere la fornitura delle versioni, "major e minor release" (di seguito comunque "versioni") più recenti via via introdotte sul mercato durante la vita operativa dei prodotti software, perché tali aggiornamenti non offrono solo ulteriori funzioni, ma soprattutto correggono errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi precedenti ("bug fix").

Per i software applicativi, la manutenzione si applica anche nel caso che modifiche normative (intervenute indipendentemente dalla volontà dell'Amministrazione) rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni, per cui la Ditta dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore, sulla base della reingegnerizzazione dei processi e delle modifiche di cui sopra.

Ai fini della gestione contrattuale si distingue nelle seguenti tipologie di servizio:

**a) Manutenzione ordinaria**

- Manutenzione adattativa: Rientrano in questa categoria gli adeguamenti e le estensioni della Procedura necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme aventi valenza sovranazionale, nazionale o regionale.
- Manutenzione evolutiva: Fanno parte della manutenzione evolutiva gli interventi funzionali dipendenti da novità esterne al fornitore, quali ad esempio variazioni al software d'ambiente e le modifiche prodotte per adeguare il software a nuovi standard tecnologici e di mercato, nonché variazioni sui programmi di trasmissione dati obbligatori per l'ente.
- Manutenzione correttiva: interventi necessari per riparare a comprovati difetti e/o anomalie della fornitura, dove:
  - Difetto congenito è la causa di ogni errore o malfunzionamento che provochi indesiderate e comprovabili perdite, alterazioni o errato trattamento dei dati gestiti e sia suscettibile di generare output errati;
  - Anomalia è la causa di ogni errore o malfunzionamento che fa sì che il comportamento si discosti da quello atteso in base alle norme vigenti alla data di presentazione dell'offerta, che disciplinano le materie specificate nel capitolato. Su segnalazione dell'Ente l'impresa si impegna a dedicare maggiori risorse alla soluzione del problema per ridurre i tempi di completamento dell'intervento in prossimità di scadenze di legge amministrative, regolamentari, etc., che l'amministrazione non può trasgredire per guasti a lei non imputabili e sui quali non può intervenire.

Gli interventi tecnici di manutenzione preventiva, adeguamento, aggiornamento e in genere tutti quelli comportino "fermo programmato" del software, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione. Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto e fino al termine del periodo di garanzia, senza alcun onere a carico dell'Ente. Successivamente al periodo di garanzia potrà essere sottoscritto specifico contratto di manutenzione ordinaria rinnovabile di anno in anno. A tal fine la Ditta indicherà nell'offerta economica il canone annuo di manutenzione ordinaria che sarà applicato al termine del periodo di garanzia.

#### **b) Manutenzione straordinaria**

Manutenzione migliorativa e personalizzazioni: interventi richiesti dal personale autorizzato dell'ente per adeguare il software oggetto dell'appalto a nuove esigenze sorte in corso di esercizio, da attuarsi per esempio attraverso l'estensione delle funzionalità della Procedura. Rientrano in tale ambito gli interventi dovuti a normative di ambito locale. A partire dal rilascio in esercizio del primo modulo software e per tutta la durata del contratto la ditta si impegna a mettere a disposizione dell'Ente idoneo personale per attività di manutenzione, quali la realizzazione di nuove funzionalità o evoluzione di funzionalità già rilasciate o la consulenza per una migliore e più rapida identificazione, soluzione e prevenzione di problemi applicativi.

A fronte di ogni richiesta per manutenzione straordinaria il fornitore presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento e relativo preventivo.

L'attività sarà svolta sulla base dell'accettazione da parte dell'Ente dei preventivi presentati ed della tempificazione delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte, secondo le modalità di collaudo

#### **c) Garanzia**

I prodotti software rilasciati, pacchettizzati personalizzati o realizzati ad hoc, devono essere coperti da garanzia e manutenzione correttiva per un periodo di almeno 24 mesi dalla data del loro collaudo. Durante il periodo della garanzia, la Ditta dovrà assicurare, in caso di inconvenienti o guasti ascrivibili a difetti di realizzazione, un intervento "on-site" senza alcun addebito e nel rispetto dei seguenti livelli minimi di servizio:

- rilascio, installazione e messa in esercizio degli aggiornamenti delle licenze software, siano essi release o versioni, rilasciate ufficialmente dal fornitore durante il periodo di validità del contratto: entro un mese dalla data di effettivo rilascio;
- problemi relativi al software applicativo: risoluzione del problema per errori bloccanti entro 12 ore dalla segnalazione; risoluzione del problema per errori non bloccanti entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione.

#### **d) Affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione.**

Al termine del periodo di garanzia, l'Ente intende affidare alla Ditta, per i successivi 36 mesi e rinnovare successivamente di anno in anno, l'attività di manutenzione tecnica, con facoltà dell'Ente stesso di determinare, entro 2 mesi dalla scadenza, quali servizi rinnovare e/o attivare per l'anno successivo, l'erogazione dei servizi della manutenzione ordinaria, e, secondo necessità, l'erogazione della manutenzione straordinaria, secondo le specifiche condizioni riportate in offerta economica.

Il contratto di assistenza e manutenzione specificherà i servizi scelti dall'Ente. L'ammontare dei canoni e delle tariffe per un nuovo anno non potrà superare quello dell'anno precedente, se non per la quota di rivalutazione dovuta all'inflazione verificatasi nell'anno precedente, misurata in base all'indice ISTAT dei prezzi al consumo;

Per le attività di servizio è data facoltà al fornitore di avvalersi, previa autorizzazione dei referenti dell'Ente, anche di personale esterno alla sua organizzazione, fermo restando la sua responsabilità nei confronti dell'Ente nei limiti e alle condizioni previsti dal presente capitolato. Nel caso in cui, per l'anno in corso, l'Ente non abbia sottoscritto la copertura tramite canone di uno dei servizi di assistenza e manutenzione ordinaria, le prestazioni professionali ad essi relative possono essere attivate dall'Ente, in caso di necessità, applicando le modalità e le tariffe previste per la manutenzione straordinaria, eventualmente rivalutata come stabilito al punto precedente.

### 3.7

### Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire la esatta esecuzione dei punti di seguito elencati:

- La fase di avviamento (definita come deploy o dispiegamento) dell'intero nuovo sistema gestionale dell'Amministrazione per i settori previsti all'Art.3.1, comprensiva di tutti i servizi richiesti (installazione/attivazione presso la server farm del fornitore, conversione dati e addestramento) dovrà essere completata entro 14 mesi conteggiati dalla data di avvio del progetto, definita all'art.4. Il periodo di esecuzione della fase di deploy potrà essere prorogato di 28 giorni, previo accordo con l'Amministrazione, nel caso in cui tale fase ricada nel mese di agosto, al fine di permettere al personale dipendente dell'Amministrazione di godere delle ferie previste dal CNL.
- Tutti gli applicativi oggetto della presente fornitura dovranno essere attivati presso il datacenter e messi a disposizione dell'Amministrazione entro 4 settimane dalla data di avvio della fase di deploy, data di avvio definita all'Art.4.
- Deve essere fornito, contestualmente al deploy della soluzione offerta, un ambiente di test perfettamente identico all'ambiente di produzione. Tale ambiente dovrà essere completamente indipendente dall'ambiente di produzione.
- L'Amministrazione effettuerà, insieme al personale tecnico del fornitore, verifica di conformità delle procedure verificando la reale compatibilità con gli hardware (in particolare scanner, stampanti ad aghi e di barcode) e i software di produttività personale in uso presso l'Amministrazione. Dell'esito di tale verifica verrà redatto apposito verbale.
- Il fornitore dovrà indicare le modalità con cui verrà eseguito lo switch-off dei vari moduli e proporre una data di avvio dell'uso in esercizio delle nuove procedure.
- Al termine della fase di deploy verrà eseguita la verifica di conformità della soluzione e verrà redatto verbale. In caso di verifica positiva, a partire dalla data successiva a quella riportata su tale verbale verranno conteggiati i 48 mesi di esercizio a regime.
- Per le prestazioni contrattuali dovute, il fornitore si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale altamente specializzato facente parte del proprio organico. Di tale personale dovrà essere redatto opportuno piano di assegnazione alle attività previste per il deploy del progetto e fornito per ogni persona assegnata un documento contenente le esperienze pregresse e il livello di inquadramento in azienda.
- Il fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale utilizzato qualora tale personale non venga riconosciuto dall'Amministrazione adeguato alla perfetta esecuzione dell'appalto. L'esercizio da parte dell'Amministrazione di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comportano alcun onere per l'Amministrazione stessa.

#### Art. 4. Tempistica della fase di deploy e avvio delle procedure applicative.

La durata della fase di deploy e avvio delle procedure, incluso il periodo necessario all'addestramento all'uso degli applicativi e al collaudo finale, è stata stabilita in 14 mesi a partire dalla data di inizio delle attività. Tale data sarà indicata in apposito verbale firmato dalle parti.

Interventi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1 Procedura di Affidamento	X	X	X	X												



ad euro 40.950,00 (quarantamilanovecentocinquanta/00) (IVA esclusa) - di cui oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi di natura interferenziale pari ad euro zero (IVA esclusa) in quanto per il contratto di cui in oggetto non si ravvisano rischi di interferenza.

## **Art. 8. Corrispettivi**

Il corrispettivo del servizio è pari ai prezzi soggetti a ribasso al netto dello sconto offerto in sede di gara dal fornitore.

Nel corrispettivo così calcolato si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente contratto, tutto incluso e nulla escluso.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al fornitore dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.

Il fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.

I corrispettivi sono da intendersi al netto di IVA.

## **Art. 9. Modalità di svolgimento del servizio e tempi di esecuzione del servizio**

### **9.1 Ordinativi di fornitura**

Gli ordini verranno inoltrati al fornitore tramite PEC istituzionale all'indirizzo e-mail certificato che il fornitore comunicherà all'Amministrazione al momento della stipula del contratto.

Gli ordini possono essere emessi in via esclusiva dal RUP o da suo delegato

L'ordine dovrà contenere:

- Data e luogo di emissione dell'ordine;
- Estremi del Contratto di fornitura del servizio;
- Descrizione dettagliata della richiesta;
- Estremi contabili e CIG della fornitura;
- Tempo di consegna e di attivazione;

Trattandosi di fornitura di servizi informatici sarà possibile emettere ordini per le singole componenti del servizio stesso (i moduli gestionali)

Trattandosi di servizi erogati in modalità CLOUD il luogo di fornitura delle procedure informatiche è inteso presso il datacenter del fornitore, l'addestramento è inteso erogato presso l'Amministrazione.

### **9.2 Tempi di esecuzione del servizio**

- Il fornitore dovrà attivare tutte le procedure oggetto del contratto entro il termine di 14 mesi a partire dalla data di avvio del progetto, come previsto dall'Art.4. Si intende con il termine attivare la completa esecuzione della fase di deploy che è composta da: predisposizione dell'ambiente cloud e installazione delle procedure, conversione dei dati e predisposizione nuovi archivi, addestramento e avvio di ogni singolo modulo applicativo.
- Eventuali proroghe di tali termine potranno essere richieste al Responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per l'esecuzione del contratto tramite e-mail inviata all'indirizzo PEC istituzionale dell'Amministrazione. Il Responsabile di progetto

risponderà affermativamente o negativamente in base alle motivazioni addotte dal fornitore e previa approvazione del RUP;

- La fase a regime, di cui all'Art.5, durerà 36 mesi a far data dall'esito positivo della verifica di conformità da rinnovare successivamente di anno in anno, con facoltà dell'Ente stesso di determinare, entro 2 mesi dalla scadenza, quali servizi rinnovare e/o attivare per l'anno successivo, l'erogazione dei servizi della manutenzione ordinaria, e, secondo necessità, l'erogazione della manutenzione straordinaria, secondo le specifiche condizioni riportate in offerta economica.

### 9.3 Condizioni dello svolgimento del servizio.

Sono a carico del fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione oggetto del Contratto, nonché ogni attività, fornitura e relativi oneri che si rendessero necessari per l'espletamento della fornitura o comunque necessari per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Il fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Il servizio dovrà necessariamente essere conforme alle specifiche indicate nel presente capitolato.

Il fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche, di sicurezza e di protezione dei lavoratori in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla sottoscrizione del contratto, resteranno ad esclusivo carico del fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e il fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione assumendosene ogni relativa alea.

Il fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

Il fornitore si obbliga a consentire all'Amministrazione, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Il fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione all'Amministrazione di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione dell'attività di cui al presente appalto ed agli ordinativi di fornitura.

## Art. 10. Fatturazione e pagamenti.

Il pagamento della fornitura, regolarmente documentata dalla relativa bolla di consegna firmata dal destinatario, avverrà, previa verifica della regolarità contributiva (tramite DURC), entro 30 giorni dalla data di presentazione della fattura, a mezzo mandato di pagamento. Le spese di incasso dei mandati di pagamento saranno a carico della ditta aggiudicataria.

Le fatture dovranno riportare, ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 il codice CIG e il codice IBAN per poter effettuare il pagamento mediante bonifico bancario e/o postale.

Al fine di ottemperare agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di fatturazione elettronica si informa che il Comune di San Piero Patti è soggetto alle disposizioni normative previste dal Decreto Ministero Finanze 3 aprile 2013, numero 55 e ss.mm., e con decorrenza 31 MARZO 2015 non accetta più fatture in forma cartacea.

Resta tuttavia espressamente inteso che per nessun motivo, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, la ditta appaltatrice potrà sospendere le forniture. Qualora la ditta si rendesse inadempiente a tale obbligo, l'Amministrazione potrà risolvere di diritto il contratto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A.R. o per PEC, fermo restando il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

## Art. 11. Penali

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla tempistica proposta per l'avvio di tutti i moduli richiesti, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti nell'Art.4 "Tempistica della fase di deploy e avvio delle procedure applicative" del presente Capitolato Speciale, è fissata una penale pari al 0,5 x mille dell'ammontare netto contrattuale oggetto di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Dovrà considerarsi ritardo anche il caso in cui il fornitore non rispetti gli SLA indicati in sede di gara e contestati al fornitore attraverso invio di PEC all'indirizzo PEC indicato dal fornitore.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente paragrafo verranno contestati per iscritto al fornitore dall'Amministrazione; il fornitore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dall'Amministrazione, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Il fornitore è responsabile anche per gli eventuali inadempimenti (totali o parziali) dovuti a soggetti terzi coinvolti dallo stesso fornitore nell'esecuzione dell'appalto.

L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto al fornitore a qualsiasi titolo, ovvero avvalersi della garanzia ove prevista o delle eventuali altre garanzie rilasciate dal fornitore senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Il fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.

## Art. 12. Responsabile di progetto

Al fine di seguire, controllare e coordinare le attività di realizzazione del servizio, prima dell'inizio delle attività, il legale rappresentante del fornitore nominerà, dandone comunicazione scritta all'Amministrazione, un **responsabile di progetto**, il quale avrà specifico mandato di rappresentare ed impegnare il fornitore per tutte le attività inerenti la fornitura.

Il responsabile di progetto sarà l'unico interlocutore e referente del responsabile di progetto dell'Amministrazione (**RUP**) e dei suoi assistenti (ove siano stati nominati degli assistenti) ogni qualvolta si presentino problemi relativi al presente servizio.

Ciascuna delle parti potrà sostituire il proprio mandatario, dandone comunicazione scritta all'altra parte, senza potere per questo invocare una sospensione dei termini per la fornitura.

Per la fase del progetto relativa alla conversione dei dati la ditta dovrà indicare altresì un responsabile della fase di conversione dei dati e che può essere individuato nello stesso responsabile di progetto.

Il responsabile della fase di conversione dei dati dovrà avere conoscenze specifiche relativamente alla gestione di basi dati, attestata tramite opportune certificazioni, e avere già effettuato attività di conversione di dati in situazioni analoghe di passaggio di esercizio tra un sistema gestionale ed un altro.

## Art. 13. Obbligazioni dell'appaltatore

Il fornitore si impegna, oltre a quanto già previsto nel presente capitolato, anche a:

- Effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente capitolato.
- Predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla

- sicurezza e riservatezza (manuali operativi interni e sistemi di sicurezza gestione dati).
- Nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione.
- Comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.
- Mettere a disposizione un numero di telefono relativo ad un help desk dedicato con adeguate competenze funzionali e tecniche. Tale recapito dovrà essere attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 18.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno esclusi domeniche e festivi e ed eventuali chiusure aziendali; nel periodo estivo è consentita una sola chiusura aziendale per una durata massima di 15 giorni solari consecutivi; nel restante periodo dell'anno sono consentite n.2 chiusure aziendali ciascuna di durata massima di 8 giorni solari consecutivi; le chiusure aziendali devono essere comunicate almeno 15 giorni prima del periodo di effettiva fruizione;
- Mettere a disposizione e garantire il corretto funzionamento dei recapiti fax, telefono ed e-mail utilizzati per l'invio di tutte le comunicazioni relative all'affidamento;
- Fornire un recapito cellulare del responsabile di progetto.
- Dovrà comunicare all'Amministrazione un indirizzo di PEC attraverso il quale l'Amministrazione potrà inviare comunicazioni ufficiali al fornitore, incluse contestazioni e reclami

#### **Art. 14. Codice di comportamento**

Il fornitore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R. Il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici) è reperibile sul sito [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it).

Il fornitore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto.

L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al fornitore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

#### **Art. 15. Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**

Il fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data della stipulazione del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il fornitore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto.

Il fornitore si obbliga a di rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli

## **Art. 19. Principio di accessibilità**

Il fornitore dovrà garantire che, nelle forme e nei limiti consentite dalla conoscenza tecnologiche, le soluzioni software adottate rispondono ai requisiti di accessibilità dei sistemi informatici di cui alla L.4/2004, al DPR 75/2005 ed al DM dell'8 luglio 2005.

## **Art. 20. Obblighi di riservatezza**

Il fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto.

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto, fermo restando che il fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa.

Il fornitore potrà citare i termini essenziali del presente Contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del fornitore stesso a gare e appalti.

Il fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali.

## **Art. 21. Trattamento dei dati**

Per la esecuzione del servizio descritto dal presente capitolato, con riferimento ai dati ed alle informazioni fornite dal fornitore alla Committente, anche sotto forma documentale, e che rientrano nell'ambito di applicazione del d.lgs.n.196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), si precisa quanto segue:

- Finalità del trattamento: In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che: - i dati comunicati vengono acquisiti ai fini della esecuzione delle prestazioni disciplinate nel presente capitolato e, in particolare, ai fini della esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché in adempimento di precisi obblighi di legge, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale;
- Dati sensibili: I dati forniti dal fornitore non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili";
- Modalità del trattamento dei dati: Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.
- Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati: I dati potranno essere comunicati a: soggetti esterni, nell'ambito dello svolgimento delle funzioni e i compiti attinenti alla formazione svolte dall'Ufficio, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministero dell'Economia e delle Finanze, altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della Legge n. 241/1990, consiglieri comunali;
- Diritti del fornitore: Relativamente ai suddetti dati, al fornitore, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al citato decreto legislativo. Acquisite le suddette informazioni con la sottoscrizione del contratto (o lettera contratto) ed eventualmente nella fase di esecuzione dello stesso, egli acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.
- Si precisa, altresì, che l'Amministrazione dovrà utilizzare tutti i dati di cui verrà a

## Prospetto Economico allegato al Progetto D.D.G. 4.2.2 - R.A. 2.2

Numero Progressivo	Quantità	Definizione Spesa	Costo espresso in Giorni/Uomo o Costo assoluto	Eventuale Numero Giorni/Uomo Richiesti	Costi Totali
I.I	n/a	Attività di analisi dei requisiti richiesti di cooperazione applicativa congiuntamente all'Operatore Economico Fornitore	€ 500	2	€ 1.000,00
I.II	n/a	Attività di Progettazione, Sviluppo e Adeguamento alla cooperazione applicativa dei software di backoffice ai requisiti	€ 500	12	€ 6.000,00
I.III	n/a	Messa in opera, debug e correzioni delle Integrazioni di funzionalità e di cooperazione applicativa richieste	€ 500	5	€ 2.500,00
I.VI	1	Licenze dei software applicativi di backoffice indicati nel progetto	7750	n/a	€ 7.750,00
I.TOT		<b>Totale Personalizzazione Software ed Acquisto Licenze</b>			<b>€ 17.250,00</b>
II.I	n/a	Affiancamento anche da remoto mediante strumenti di teleaddestramento per l'avvio dell'utilizzo del sistema	€ 500	11	€ 5.500,00
II.II	n/a	Assistenza al Corretto Funzionamento/Utilizzo	€ 500	8	€ 4.000,00
II.TOT		<b>Totale Costi Avviamento</b>			<b>€ 9.500,00</b>
III.I	2	Servizio di elaborazione in Cloud o in alternativa sistema PaaS di CO/DR per i servizi previsti nel progetto per un triennio	€ 3.200	servizio annuo	€ 6.400,00
III.TOT	ù	<b>Totale Costi Servizi Cloud</b>			<b>€ 6.400,00</b>
IV.I	12	Personal Computer di tipo Laptop con caratteristiche adeguate all'utilizzo degli applicativi anche in modalità smartworking	€ 650	n/a	€ 7.800,00
IV.TOT		<b>Totale Costi Infrastrutture di elaborazione</b>			<b>€ 7.800,00</b>
				Totale IVA esclusa	<b>€ 40.950,00</b>

*n.b.: i prezzi indicati sono da intendersi compresi di iva di legge.*





COMUNE DI SAN PIERO PATTI  
Sistema Comunale per la  
digitalizzazione dei processi

*Progetto di  
Digitalizzazione  
dei processi  
amministrativi e  
diffusione dei  
servizi digitali  
pienamente  
interoperabili*

## Sommario

1. Premessa.....	3
a) Obiettivo finale .....	3
b) Benefici attesi dalla realizzazione del Progetto .....	3
2. Normativa e documenti di regolamentazione tecnica usati come riferimento all'interno del presente progetto.....	5
3. Premessa Architettuale del Progetto .....	7
a) Specifiche architetture.....	8
b) I sottosistemi dell'architettura applicativa .....	9
3.b.1. Sottosistema di single sign-on(SSO) e gestione integrata del sistema .....	9
3.b.2. Sottosistema di gestione e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili e documentali (Application e Document Server):.....	10
c) Remotizzazione ed uso in tutte le sedi periferiche dell'Ente.....	10
4. Caratteristiche generali del software applicativo.....	10
a) Caratteristiche di utilizzo ed User-eXperience (UX).....	11
4.a.1. Accessibilità.....	11
4.a.2. User eXperience.....	12
5. Caratteristiche Funzionali Applicativi Informatici e Servizi Correlati.....	13
5.1 Servizi Digitali da attivare all'interno e comuni a tutte le Aree dell'Ente.....	16
Gestione del Protocollo Informatico.....	16
Gestione Atti Amministrativi ovvero Delibere/Determine/Contratti.....	17
Gestione dell'Albo Pretorio On-line.....	18
Portale internet istituzionale a norma completo di sottoportale per la gestione dell'Amministrazione Trasparente.....	18
Adesione alle Linee Guida di design per i siti web della PA.....	18
Sottoportale della Trasparenza Amministrativa .....	18
SottoPortale di gestione delle istanze online di parte.....	19
Attivazione Sottoportale dei Pagamento con il servizio PAGO-PA.....	19
Attivazione del sottoportale Cassetto Tributario .....	20
Attivazione dell'applicativo Sportello Unico Telematico .....	20
Rilevazione Presenze.....	21
Edilizia Privata.....	21
Digitalizzazione dell'archivio Cartaceo .....	212
6. Infrastrutture tecnologiche da acquisire in quanto necessarie per l'attivazione del servizio .....	23

a)	Caratteristiche minime apparato Server Cloud o in alternativa sistema Hybrid Cloud gestito in PaaS (Platform as a Service) di Continuità Operative e Disaster Recovery.....	233
7.	Servizi professionali correlati ai moduli del software applicativo .....	233
a)	Servizio di personalizzazione applicativa .....	244
b)	Servizio di Formazione degli utenti.....	255
c)	Servizio di Assistenza all'avviamento del sistema .....	266
d)	Servizio di assistenza funzionale agli utenti.....	266
8.	Manutenzione e Garanzia .....	288
a)	Manutenzione ordinaria .....	299
b)	Manutenzione straordinaria .....	30
c)	Garanzia .....	30
d)	Affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione. ....	31
9.	Schema dei parametri utili alla Valutazione del Progetto .....	31
9.1	Ampiezza del bacino d'utenza potenziale, da dimostrare con la presentazione di un'analisi della domanda .....	31
9.2	Valorizzazione di precedenti Progetti secondo la logica del riuso. ....	32
9.3	Grado di sostenibilità amministrativa della proposta progettuale mediante presentazione di un funzionigramma .....	34
9.4	Capacità del progetto di promuovere l'utilizzo del servizio da parte dell'utenza potenziale .....	39
9.5	Grado di interoperabilità della soluzione tecnologica proposta .....	40

## 1. Premessa

L'Ente intende avviare un processo di razionalizzazione e digitalizzazione dei processi amministrativi e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili, della propria macchina amministrativa attraverso il sistematico potenziamento ed un radicale rinnovamento dei sistemi informativi atto ad estendere l'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche, acciocché si possa determinare un significativo miglioramento della efficacia nella gestione del patrimonio informativo costituito dai dati, condizione "*sine qua non*" per migliorare la qualità, la trasparenza, e l'efficienza nella erogazione dei servizi ai propri cittadini/utenti.

Gli investimenti a favore della digitalizzazione dei processi, della creazione di competenze digitali, della migrazione a infrastrutture tecnologiche più moderne, sempre nel massimo rispetto della tutela della privacy del cittadino, sono tanto strategici quanto necessari unitamente agli investimenti in infrastrutture fisiche.

Il cittadino ha il diritto di chiedere più semplicità, velocità e trasparenza nella gestione dei servizi pubblici ed il Comune ha il dovere di fornire servizi con modalità più moderne e inclusive.

Il presente progetto si pone l'obiettivo di integrare le tematiche legate alla diffusione della società dell'informazione con quelle riguardanti la modernizzazione e la razionalizzazione dei processi applicativi della struttura municipale.

### a) Obiettivo finale

Il presente documento costituisce la proposta tecnica, per la realizzazione della digitalizzazione dei processi amministrativi e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili come previsto sul bando, questo processo verrà attuato con la informatizzazione dei processi sia interni che esterni, e con la veicolazione di quanto prodotto all'interno della struttura municipale in formato pienamente digitale.

### b) Benefici attesi dalla realizzazione del Progetto

La necessità di dotarsi di strumenti informatici in grado di ridurre l'utilizzo di documenti e supporti cartacei a favore di documenti elettronici pienamente utilizzabili è ormai un dato di fatto.

La "*dematerializzazione*" e la "*digitalizzazione*" del documento cartaceo, effettuata secondo le norme emanate da AGID (già CNIPA e DigitPA) attualmente in vigore, coinvolgono l'utilizzo di tecnologie oggi consolidate e legalmente riconosciute come sostitutive del mero documento composto dal foglio di carta autografo.

Dalla scannerizzazione/digitalizzazione dei documenti cartacei, all'archiviazione sostitutiva, i documenti sono coinvolti in procedimenti che rappresentano il "nucleo

pesante" delle attività istituzionali della Pubblica Amministrazione, così come ormai è diventato indispensabile creare in maniera nativa documenti digitali che permettano la gestione di processi digitali in maniera nativa.

Gli strumenti di creazione, gestione ed archiviazione dei documenti, delle attività e dei processi, rappresentano la chiave per determinare un significativo miglioramento della qualità, della trasparenza, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Le tecnologie coinvolte sono:

- Creazione di processi dei servizi da erogare agli utenti a partire da documenti digitali con una gestione operativa interoperabile;
- Digitalizzazione e conversione in formati non modificabili (PDF-A);
- Sistema di gestione/archiviazione dei processi digitali e dei relativi documenti;
- Connettore per permettere di coinvolgere nei processi ed archiviare in automatico i dati della Gestione Protocollo Informatico (Protocolli in ingresso, in uscita ed interni);
- Connettore per permettere di coinvolgere nei processi ed archiviare in automatico i dati dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- Connettore per permettere di coinvolgere nei processi ed archiviare in automatico i dati dell'ufficio del personale (cedolini paga, timbrature, pianta organica, dotazione organica, gestione giuridica del personale...);
- Connettore per permettere di coinvolgere nei processi ed archiviare in automatico i dati finanziari (Bilanci, Operazioni pluriennali, Mandati, Reversali, Fatture, Buoni Economici, Ordini,...);
- Connettore per permettere di coinvolgere nei processi ed archiviare in automatico i dati di una qualsiasi sorgente di dati di interesse collettiva, affinché possa essere facilmente reperita ed utilizzata senza dover andare a cercare manualmente da parte di operatori dell'Ente, in faldoni cartacei ed armadi.

I benefici previsti dalla riorganizzazione dei processi sono i seguenti:

1. *Migliorare la trasparenza amministrativa tra enti pubblici, cittadini ed imprese;*
2. *Interoperabilità digitale con le altre Pubbliche Amministrazioni;*
3. *Trasparenza amministrativa;*
4. *Drastico miglioramento dell'efficienza interna;*
5. *Capillare controllo delle pratiche;*
6. *Corretto trattamento dei documenti informatici;*

## 2. Normativa e documenti di regolamentazione tecnica usati come riferimento all'interno del presente progetto

Il nuovo sistema dovrà rispondere a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle linee guida adottate a livello comunitario, nazionale e regionale in materia di sistemi di gestione digitale dei sistemi informativi ed archiviazione documentale. Le norme e i documenti di regolamentazione tecnica che hanno svolto funzioni di guida ed identificate nella stesura del presente progetto sono le seguenti:

- a) l'Agenda Digitale regionale individuata dalla S3 (Strategia Regionale dell'Innovazione per la Specializzazione Intelligente "Smart Specialization" Sicilia 2014-2020);
- b) la Strategia Nazionale per la Crescita Digitale;
- c) le regole e i principi del Sistema Pubblico di Connettività;
- d) il Codice dell'Amministrazione Digitale italiana;
- e) la Direttiva UE 2014/61 (Misure volte a ridurre i costi di installazione di reti di comunicazione ad alta velocità);
- f) il piano nazionale di razionalizzazione dei data center;
- g) la Direttiva n. 8/2009 Min. P.A. e l'Innovazione (Riduzione dei siti web delle P.A. e miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino).
- h) D.LGS. 10 agosto 2018, n. 101 (detto del GDPR) "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- i) D.LGS. 13 dicembre 2017, n. 217 con il quale sono state emanate le disposizioni integrative e correttive al d.lgs. 26 agosto 2016, n. 179, concernente modifiche ed integrazioni al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
- j) D.LGS. 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione digitale - G.U. 16 maggio 2005, n. 112– supplemento ordinario;
- k) G.U. del 10 gennaio 2011 n. 8/L - Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. GU 10 gennaio 2011;

- l) D.P.C.M. del 13 gennaio 2004, Regole tecniche per la formazione, trasmissione, conservazione, duplicazione riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici;
- m) D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, Testo unico sulla documentazione amministrativa;
- n) D.P.C.M. 31 ottobre 2000, Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428;
- o) Deliberazione CNIPA del 17 febbraio 2005, n. 4, Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico;
- p) Deliberazione CNIPA 19 febbraio 2004, n. 11, Regole tecniche per la riproduzione e conservazione dei documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali;
- q) Decreto Legislativo 22 gennaio 2004 n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio, G.U. 24 febbraio 2004, n. 45 - SO 28/L;
- r) Linee Guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione - Gestione Elettronica dei Documenti WFM -(CNIPA, 29 aprile 2005);
- s) Legge del 9 gennaio 2004, n. 4, Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- t) D.P.R. 1 marzo 2005, n. 75, Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- u) D.M. 8 luglio 2005, Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici;
- v) Decreto del Presidente della Repubblica n. 117 del 2 marzo 2004 – Regolamento concernente la diffusione della carta nazionale dei servizi (G.U. 6 maggio 2004, n. 105);
- w) Decreto ministeriale del 9 dicembre 2004 – Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie ed ai materiali utilizzati per la produzione della carta nazionale dei servizi (G.U. 18 dicembre 2004, n. 296);
- x) D.Lgs. del 28 febbraio 2005, n. 42, Istituzione del sistema pubblico di connettività e della rete internazionale della pubblica Amministrazione, a norma dell'articolo 10, della legge 29 luglio 2003, n. 229;
- y) D.Lgs. 24 gennaio 2006, n. 36, Attuazione della direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico;

- z) D.P.C.M. del 31 maggio 2005, Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (Finanziaria 2005);
- aa) Legge n. 133 del 6 agosto 2008, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria.
- bb) Decreto del Ministro della Giustizia 17 luglio 2008 – Regole tecnico-operative per l'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile, in sostituzione del decreto del Ministro della giustizia 14 ottobre 2004, pubblicato nel supplemento ordinario n. 167 alla Gazzetta Ufficiale n.272 del 19 novembre 2004.
- cc) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009- Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici.
- dd) Legge 18 giugno 2009, n.69 – Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”.

### 3. Premessa Architettuale del Progetto

Descriviamo l'architettura tecnologica ed infrastrutturale del presente progetto. Le scelte effettuate tendono ad armonizzare svariate esigenze:

- la completa copertura delle necessità tecnologiche strategiche di una piattaforma di gestione digitale dei servizi e dei processi e della interoperabilità;
- la riduzione al minimo dei tempi di personalizzazione, manutenzione ed integrazione del software;
- Il drastico incremento nella gestione e/o ricerca di documenti/informazioni circa una determinata pratica/persona, in pratica gli applicativi software interoperabili faranno da coadiutori ad una sorta di motore di ricerca interno sui documenti elettronici, permettendo così come accade normalmente su internet di trovare quello che ci serve in pochissimo tempo, usando come strumento le pratiche interne trasferite da un ufficio all'altro mediante fascicolazione elettronica.

I principi che devono essere rispettati dalle PA italiane in coerenza con quanto disposto dal Piano di Azione Europeo sull'E-government sono:

- digital by default, ovvero "digitale per definizione": le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita
- once only: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- digital identity only, le PA devono condurre azioni propedeutiche all'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (le PA italiane devono adottare SPID);
- cloud first: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma *cloud* prima di qualsiasi altra tecnologia, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di *lock-in*. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità;
- inclusività e accessibilità dei servizi: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
- inclusività territoriale: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
- apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi;
- interoperabile per definizione: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico;
- fiducia e sicurezza: sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

#### a) Specifiche architetture

La piattaforma proposta, sarà organizzata su di una struttura modulare e scalabile, in questo modo si adatterà alle più disparate modalità di utilizzo, sia che venga usata da poche utenze che dall'intera realtà municipale.

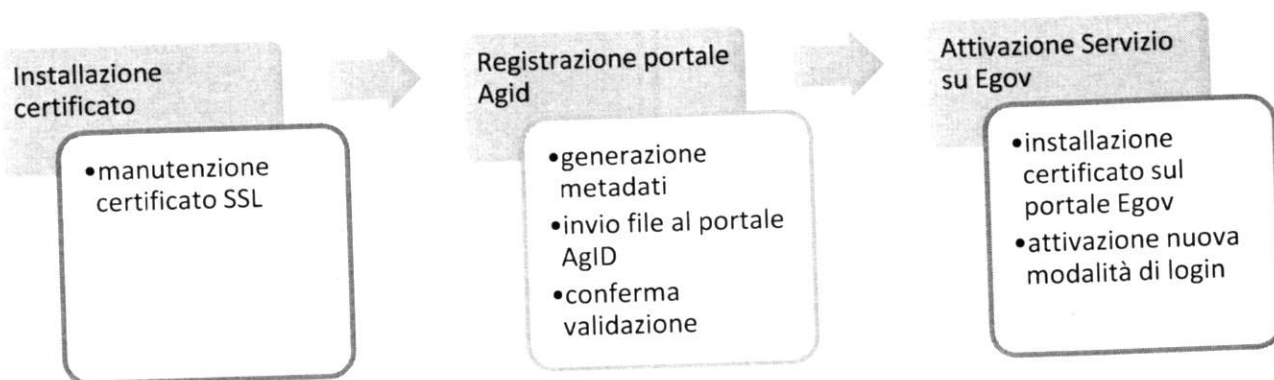
La sicurezza dei dati, l'accesso controllato, la scalabilità, la sensibilità delle informazioni contenute, il fault-tolerance, la disponibilità del servizio, sono parti fondamentali della applicazione.

## b) I sottosistemi dell'architettura applicativa

### 3.b.1. Sottosistema di single sign-on (SSO) e gestione integrata del sistema

Attraverso questo modulo si potrà accedere in modalità web, ovvero utilizzando un browser internet senza dover installare alcun software specifico sul posto di lavoro; Questo modulo provvederà mediante l'utilizzo di credenziali di accesso (cognome, nome e password) o in alternativa al Servizio SPID o Identificati con CIE ad identificare univocamente l'utente per tutte le procedure facenti parte della fornitura. Per essere pienamente "compliant" con quanto previsto dal piano triennale per l'informatica della P.A. il sottosistema di single sign-on dovrà essere adeguato alla "Piattaforma abilitante di autenticazione per l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione", definito SPID.

Lo SPID è uno strumento di semplificazione che incentiva l'uso dei servizi online (perché fornisce un unico login per accedere ai servizi, ottimi livelli di sicurezza, permette di disporre di un parco utenti senza censirli, nessun onere nella conservazione dei dati personali, ecc.). Al di là degli evidenti vantaggi di integrazione di tutti i servizi e di miglioramento dell'accessibilità agli stessi, tutte le PA devono aderire alla piattaforma abilitante e implementarla nei propri servizi online.



### 3.b.2. Sottosistema di gestione e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili e documentali (Application e Document Server):

Attraverso questo modulo si potranno razionalizzare e digitalizzare i processi amministrativi e di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili, archiviare, gestire e ritrovare tutti i documenti associati ad una pratica, oppure contenenti delle parole chiave ricercabili, oppure con una serie di chiavi di ricerca associate. I processi documentali potranno essere generati come output da varie procedure di digitalizzazione e gestione del patrimonio informativo dell'ente, oppure essere creati con software per la produttività individuale ed associati alle pratiche digitali in essere nel sottosistema.

#### c) Remotizzazione ed uso in tutte le sedi periferiche dell'Ente

Le procedure applicative dovranno essere realizzate in modalità totalmente "web browser responsive based"; in tale modalità sarà naturale quindi che una installazione centralizzata potrà offrire servizi anche a utenti remoti e sedi periferiche, in modalità "Application Server Provider", tenendo conto del paradigma definito cloud first, ovvero la definizione secondo la quale le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma *cloud* prima di qualsiasi altra tecnologia. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità.

#### 4. Caratteristiche generali del software applicativo

Il software applicativo da implementare all'interno dell'Ente, dovrà soddisfare i seguenti requisiti (che saranno intesi come i requisiti minimi da realizzare) ovviamente tenendo conto delle caratteristiche generali, tecnologiche e funzionali.

Le funzionalità operative saranno riferite a tutti i processi identificati come digital by default, ovvero "digitale per definizione". Le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita svolti dai diversi uffici nell'ambito delle applicazioni oggetto del presente progetto.

Il sistema proposto garantirà la gestione completa di tutti gli adempimenti previsti per il trattamento dei dati e dei processi amministrativi riguardanti:

- Portale web autenticazione in single sign-on e SPID (SSO);
- Sistema di back office con di Gestione dei processi amministrativi e dei servizi digitali e documentali (Application and Document Server);
- Sistema di front office con autenticazione in single sign-on e SPID (SSO);

#### a) Caratteristiche di utilizzo ed User-eXperience (UX)

##### 4.a.1. Accessibilità

L'interfaccia del software applicativo dovrà essere progettata tenendo in particolare attenzione i criteri di accessibilità, permettendo l'accesso alle informazioni anche a persone con disabilità fisiche di diverso tipo e a chi dispone di strumenti hardware e software limitati. Dovrà essere conforme alle normative afferenti tale ambito vigenti in particolare "DPR 1 Marzo 2005, n. 75 e Regolamento di attuazione della legge 9 Gennaio 2004, n.4", alle direttive emanate da AGID/DigitPA (già CNIPA) ed agli standard internazionali prodotti dal W3C ovvero il World Wide Web Consortium. Dovrà essere compatibile con le raccomandazioni XHTML 1.0 Strict e CSS 2.0, e le Linee Guida per l'Accessibilità dei Contenuti per il Web (WCAG 1.0).

Questo dovrà essere implementato tenendo conto del paradigma "inclusività e accessibilità dei servizi", le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;

In particolare evidenziamo le seguenti caratteristiche da dover ottemperare:

- a) I caratteri usati all'interno dei documenti sono a dimensione relativa, per consentire all'utente di modificarne la dimensione sul proprio browser;
- b) Non devono essere presenti oggetti o scritte lampeggianti le cui frequenze di intermittenza potrebbero creare disturbi;
- c) La presentazione ed i contenuti testuali delle pagine si adatteranno alle dimensioni della finestra del browser utilizzato, permettendo all'utente di ridimensionare la finestra senza subire perdita di informazioni;
- d) L'uso eventuale di fogli di stile esterni provvederà a tenere separati gli aspetti stilistici e di presentazione (colori, sfondi, ecc) dai contenuti delle pagine. In

- questo modo, i browser che non supportano i fogli di stile, o li supportano parzialmente, potranno ugualmente fruire i contenuti;
- e) Tutti gli elementi e attributi contenuti nel codice delle pagine dovranno essere utilizzati in maniera semantica. In maniera tale che le pagine presentino una struttura logica nella quale i vari elementi della pagina sono contrassegnati in base alla loro funzione. Così, ad esempio, titoli, sottotitoli, paragrafi, tabelle, ecc, saranno etichettati con i rispettivi elementi del codice HTML in modo tale che un interprete vocale possa fornire le giuste informazioni all'utente;
  - f) Saranno realizzati solo link in formato testuale e dotati di un titolo che possa fornire maggiori indicazioni sulla destinazione del collegamento;  
Tutte le immagini, ad esclusione di quelle puramente decorative, possederanno una descrizione alternativa;
  - h) Durante la navigazione non sarà prevista l'apertura di nuove finestre indipendenti;
  - i) Per facilitare la navigazione, all'interno delle pagine saranno aggiunte degli "short-cut" da tastiera associate a link o alle maschere video;

#### 4.a.2. User eXperi.

Nella progettazione/sceita delle interfacce di utilizzo si dovrà ritenere di fondamentale importanza la considerazione della *user-experience*, ovvero del punto di vista degli utenti.

Le procedure dovranno rispondere agli attuali canoni di usabilità, auto-esplicitività, e di semplicità d'uso.

Pertanto l'utente, non dovrà passare il suo tempo a scoprirne il sistema di navigazione o a decifrarne le icone. Egli non sarà uno spettatore né un esploratore. L'usabilità è quindi garantita attraverso una serie di strumenti e l'utilizzo di "*best practice*" che comprendono:

- a) presenza di un motore di ricerca interno rapido sempre in primo piano;
- b) presenza del manuale online contestuale alla pagina corrente;
- c) interfaccia amichevole ed intuitiva;
- d) uso di strumenti di orientamento;
- e) assenza di frame;

I paradigmi di Digitalizzazione della PA identificati da Agid di cui tenere conto saranno:

inclusività territoriale: i servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto dovranno essere inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;

apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi, i servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto dovranno permettere l'esposizione di Open Data nell'apposito portale nazionale;

interoperabile per definizione: i servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto dovranno funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico;

fiducia e sicurezza: nei servizi pubblici digitali previsti all'interno di questo progetto, dovranno sin dalla fase di progettazione essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

## 5. Caratteristiche Funzionali Applicativi Informatici e Servizi Correlati

I software applicativi dovranno essere allineato alla normativa in vigore per la gestione documentale e digitale dei servizi; essi infatti consentiranno la gestione dell'archivio corrente, supporterà pienamente l'introduzione del documento elettronico e la digitalizzazione dei fascicoli del protocollo, la gestione distribuita dei flussi documentali all'interno dell'Ente e la cooperazione applicativa tra tutto il patrimonio informativo dell'Ente.

Gli applicativi dovranno essere completamente web-based e potranno essere distribuiti capillarmente all'interno dell'Ente. I criteri di attribuzione per competenza o conoscenza, la visibilità su dati e documenti digitali e gli ambiti di ricerca nel patrimonio informativo e nell'archivio potranno essere definiti in base alle esigenze dell'Ente e rivisti anche successivamente, mediante profilazione di accesso curata dal gestore dei servizi informativi.

All'interno di organizzazioni complesse come gli Enti Pubblici, la gestione dei processi applicativi e dei documenti digitali riveste una importanza sempre più determinante per aumentare l'efficienza e l'efficacia nei confronti dei cittadini e degli altri Enti della Pubblica Amministrazione Centrale e Locale con i quali ci si relaziona.

Archiviare quindi i documenti inerenti le pratiche negli scaffali non rappresenta più la soluzione ideale sia per la scarsa efficienza nella gestione delle pratiche amministrative che per la ricerca stessa; sia per l'ingombro della carta e il costo che ne deriva come gli affitti dei locali usati per l'accantonamento, o le stanze non fruibili; sia per l'alto rischio di smarrimento di documenti importanti; sia per gli elevati costi di foto-copiatura (carta, toner e personale).

L'Ente dovrà dotarsi di un sistema integrato che comprenda i software applicativi inerenti le varie aree da digitalizzare all'interno dell'Ente e che svolga funzione di comunicazione interna correlata al protocollo, mediante la quale le pratiche amministrative vengano trasmesse a ciascuno degli attori incaricati dell'attuazione della singola pratica, sarà ovviamente preferibile che all'intero della suite applicativa venga ricompresa anche la funzionalità di gestione documentale integrata acciocché nello stesso si svolga la gestione completa per la conservazione di tutti gli archivi digitali che circolano all'interno di un Ente pubblico.

La soluzione prevista nel presente progetto consiste in uno strumento informatico e nella relativa infrastruttura tecnologica sia nella sottoclasse hardware che software che crea i servizi digitali, li gestisce, archivia i documenti, li organizza ed espone i servizi al cittadino ed alle imprese affinché i processi possano essere pienamente interoperabili presso la popolazione amministrata e presso le Pubbliche amministrazioni Locali e Centrali correlate.

Gli obiettivi minimi previsti nel presente progetto sono i seguenti:

- a) Gestire in maniera nativamente digitale i servizi da erogare presso i cittadini/utenti amministrati dall'Ente. Possibilità di interoperare in maniera digitale mediante portale di front-office con tutti gli attori individuati nelle analisi dei casi d'uso;
- b) Gestire, trasferire agli altri utenti del sistema, archiviare un alto numero di documenti digitali senza la necessità di effettuare elevati investimenti in apparati hardware che diventano rapidamente obsoleti;
- c) Gestire efficacemente e secondo quanto previsto dalla normativa le copie di sicurezza in automatico affinché qualsiasi problema, come nel caso di crash del sistema, possa essere risolto efficacemente garantendo altresì la continuità operativa ed eventualmente anche il disaster recovery, garantendo

- un RTO (Ritorno all'Operatività) nell'ordine di un ora e un RPO (Massima perdita di Dati Possibile) di 8 ore lavorative;
- d) Garantire la riservatezza degli accessi ai dati ed ai documenti trattati, gestiti ed archiviati tramite i profili degli operatori;
  - e) Garantire che i documenti digitali siano rileggibili per sempre;
  - f) Integrare le procedure di back-office preesistenti affinché ogni documento digitale prodotto sia trattato, gestito ed archiviato automaticamente senza la necessità di lavoro aggiuntivo per l'operatore;
  - g) Permettere di trattare, gestire ed archiviare i documenti prodotti da software di terze parti e/o software di office automation/produttività individuale;

Il sistema sarà fornito con il maggior numero possibile di tabelle precaricate, configurato e testato per l'immediato avvio in produzione presso la stazione appaltante.

Il software dovrà consentire di fissare, anche in fasi progressive, il grado di distribuzione della procedura all'interno dell'Ente e di definire le attribuzioni delle funzioni di gestione.

I moduli dovranno evolvere con l'organizzazione: gli Amministratori del sistema potranno configurare nuovi Archivi, collegare a quelli esistenti nuove unità organizzative, variare agevolmente i diritti di accesso e visibilità di ciascun utente collegato al sistema.

Gli archivi della gestione dei servizi digitali e del server documentale, nonché i programmi di gestione risiederanno nel server stesso, che potrà essere un server cloud, oppure un Hybrid Cloud che fornisca localmente un apparato di continuità operativa e disaster recovery usato come PaaS (Platform as a Service). Affinché l'utilizzo sia semplificato al massimo, le funzionalità saranno gestite nei menù applicativi dei moduli installati nell'Application Server di Back Office.

In ottemperanza alla vigente legislazione sulla riservatezza dei dati, dovranno essere tracciati i log degli accessi ed i log degli errori, accessibili solo agli amministratori del sistema.

Lo switch-off e startup del nuovo sistema avverrà in un week end, iniziando le operazioni di venerdì sera, affinché il lunedì mattina l'operatività possa iniziare con il nuovo applicativo.

## 5.1 Servizi Digitali da attivare all'interno e comuni a tutte le Aree dell'Ente

Dovranno essere attivati e resi disponibili, i seguenti software applicativi:

### Gestione del Protocollo Informatico

L'applicativo dovrà gestire le attività della registrazione e gestione della corrispondenza in entrata ed uscita dell'ente, rispettando i requisiti minimi del DPR 445/2000 (artt. 53, 55, 56 ), la check list dell'AGID.

Dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità di base:

- estremamente parametrizzabile con setup in applicativo, in quanto deve adattarsi facilmente alle necessità organizzative dell'Ente
- possibilità di parametrizzare gli iter
- interoperabile con altri protocolli con PEC
- pienamente integrato con il sistema di gestione delle pratiche ed il documentale
- acquisizione di documenti anche senza il vincolo del sistema documentale
- stampa etichette di segnaturo con codici a barre
- gestione delle spese di spedizione della posta protocollata in uscita
- numerazione progressiva automatica per tipologie di documenti protocollati in uscita
- storicizzazione del titolare (data inizio e fine validità degli elementi che lo compongono)
- storicizzazione della pianta organica (data inizio e fine validità degli elementi che lo compongono)
- assegnazione protocolli in entrata per Ufficio o pianta organica
- Registrazione e storicizzazione delle modifiche apportate ad ogni documento protocollato (solo per le informazioni facoltative), con possibilità di visione e confronto delle varie versioni;
- Associazione fisica della documentazione integrativa ai protocolli registrati;
- Disponibilità di flussi XML per integrare il protocollo con altre procedure
- Interrogazioni ed estrazioni dei documenti registrati.
- Protocollazione automatica posta elettronica certificata in entrata e uscita (compresa fatturazione elettronica)

## **Gestione Atti Amministrativi ovvero Delibere/Determine/Contratti**

L'applicativo dovrà permettere la gestione degli atti deliberativi del consigli comunali e di giunta, che hanno efficacia e rilevanza giuridica.

Analogamente agli atti deliberativi, dovranno essere gestite in maniera completa anche le "determinazioni", atti emessi direttamente dall'ufficio proponente che non hanno bisogno di approvazione da parte del consiglio o della giunta.

Predisposizione per la dichiarazione dei pareri di proposta di deliberazione o di determinazione inviata inizialmente agli uffici destinatari.

Gestione post-parere: trasformazione in determina (caso di proposta di determinazione) o invio in discussione per l'approvazione da parte del consiglio o della giunta.

Gestione dell'Ordine del Giorno per le proposte di delibera.

Discussione dell'approvazione dei punti a O.d.G.; trasformazione in delibera, rinvio a O.d.G. successivo, bocciatura.

In particolare l'applicativo dovrà essere:

- pienamente integrate con sistema di gestione degli Iter e documentale
- creazione automatica dei documenti finali in .pdf/a, quindi la possibilità di firmarli digitalmente
- pubblicazione delle informazioni pubbliche attraverso il portale dell'ente
- Gestione proposte;
- Gestione O.d.G.;
- Creazione delibere e determine;
- Estrazione gettoni presenze;
- Gestione lettere (convocazione O.d.G., comunicazioni capigruppo, ecc);
- Interrogazioni ed estrazioni degli atti registrati;
- Verifica simultanea della disponibilità economica del PEG settoriale all'atto dell'impegno di spesa in determinazione dirigenziale o proposta di deliberazione da parte dei singoli settori;
- Disposizione di liquidazione e relativa attestazione di copertura finanziaria integrata nel procedimento;
- Firma digitale di tutti gli steps del procedimento amministrativo da parte dei diversi organi interessati.
- Creazione e gestione Banca Dati Contratti
- Consultazione immediata di tutti i contratti

- Informazioni elaborate e complete su tutti i contratti stipulati e da stipulare
- Registrazione Telematica Contratti presso l’Agenzia delle Entrate

### Gestione dell’Albo Pretorio On-line

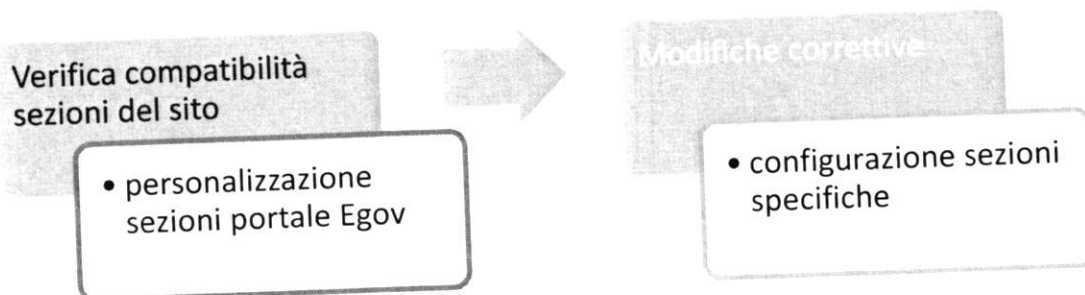
Publicazione sul portale istituzionale dei procedimenti amministrativi previsti dalla vigente normativa.

### Portale internet istituzionale a norma completo di sottoportale per la gestione dell’Amministrazione Trasparente

#### Adesione alle Linee Guida di design per i siti web della PA

Il Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione ha esteso a tutti gli enti le “Linee guida per il design dei servizi digitali della PA” quindi ogni ente deve attenersi ai criteri di design di AgID per la realizzazione di siti internet istituzionali. Le regole definiscono la progettazione di interfacce, servizi e contenuti che l’ente intende avviare e hanno l’obiettivo di migliorare e rendere coerente l’esperienza di navigazione del cittadino, nel momento in cui si relaziona con l’amministrazione pubblica. In un periodo in cui i cittadini sono connessi costantemente e facilitati nel reperire informazioni dai vari siti istituzionali, risulta di vitale importanza che le pagine dei siti forniscano informazioni fruibili da parte di tutti gli utenti, compresi coloro che si trovano in situazioni di limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali.

#### ATTIVITÀ DA SVOLGERE



#### Sottoportale della Trasparenza Amministrativa

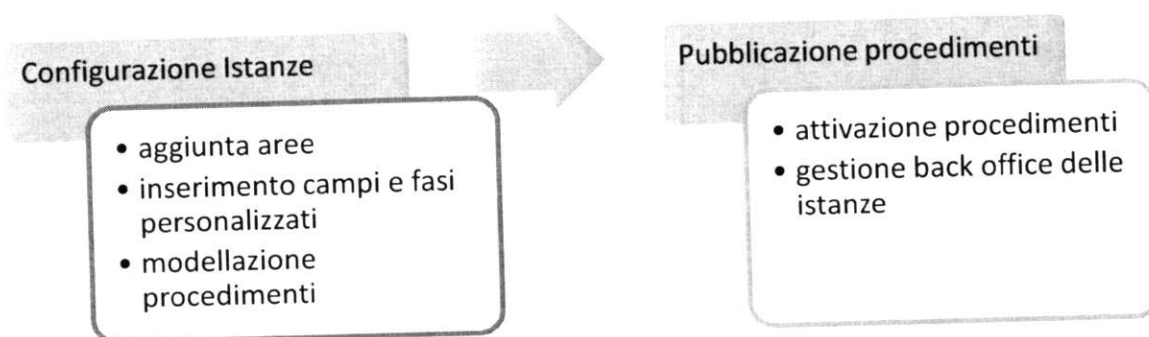
La corretta imputazione delle informazioni sul portale della trasparenza amministrativa è strettamente correlata sia all’uso di un sistema informatico integrato sia alla conoscenza dal parte del personale della normativa di riferimento e

delle funzionalità del software in uso per la parte inerente l'intranet di aggiornamento manuale.

### **SottoPortale di gestione delle istanze online di parte**

Il portale deve consentire di effettuare la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi in modalità digitale. Il portale deve essere fornito con istanze tipo e deve essere svolta la necessaria attività di formazione per la costruzione, personalizzazione e gestione delle istanze e dei procedimenti.

ATTIVITÀ DA SVOLGERE

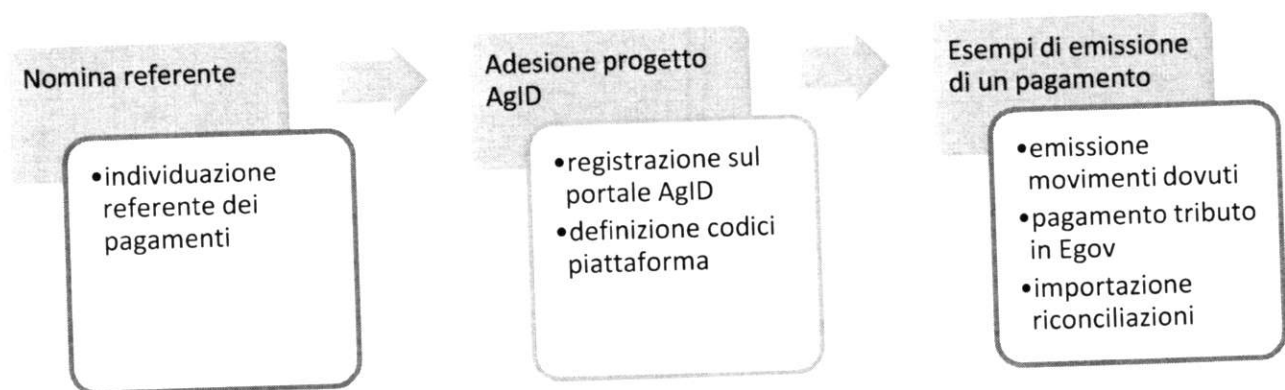


### **Attivazione Sottoportale dei Pagamento con il servizio PAGO-PA**

Si tratta della piattaforma abilitante per la gestione centralizzata delle transazioni di pagamento verso la pubblica amministrazione

Ogni pubblica amministrazione aderente al sistema PagoPA deve definire un piano di attivazione dei servizi atto ad individuare, in dettaglio, le attività e i tempi di loro realizzazione. Tale piano può prevedere un'attivazione graduale, ferma restando l'obiettivo finale di implementare tutti i modelli di pagamento nei termini indicati nel piano stesso. Per far questo l'Ente individua la figura del Referente dei Pagamenti e ne descrive i relativi compiti.

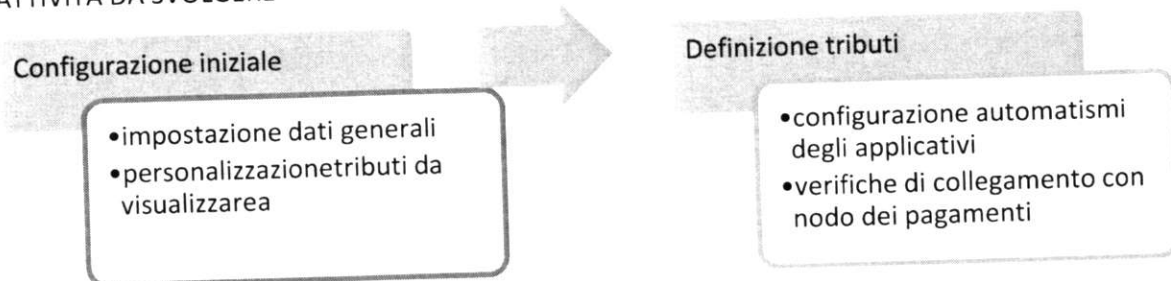
ATTIVITÀ DA SVOLGERE



### Attivazione del sottoportale Cassetto Tributario

Una delle maggiori difficoltà degli utenti delle pubbliche amministrazioni locali è quella di avere su un unico repository i servizi Tributarie riguardanti i rapporti tra i cittadini e le imprese e l'Amministrazione Comunale per tutte le attività legate alle informazioni, dichiarazioni, comunicazioni, certificazioni, riscossioni e rimborsi relativi ai tributi del Comune di San Piero Patti: ICI, IMU, TASI, TARSU, TARES, TARI, ICP, TOSAP. L'idea realizzativa riguarda l'attivazione del servizio che permetta a tutti i cittadini che si autenticano mediante SPID di poter avere racchiuso in un unico cassetto tutte le informazioni afferenti la propria posizione tributaria nei confronti dell'Ente.

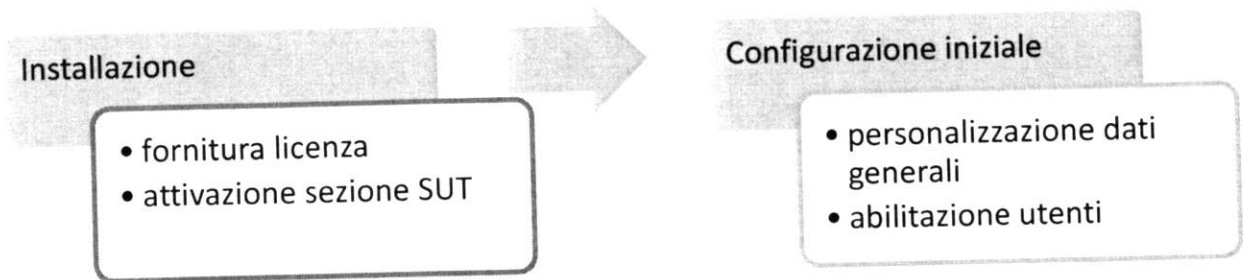
#### ATTIVITÀ DA SVOLGERE



### Attivazione dell'applicativo Sportello Unico Telematico

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, all'art. 3, istituisce il diritto all'uso delle tecnologie nei rapporti con la PA utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie ICT in alternativa alle modalità tradizionali basate su moduli cartacei. L'applicativo, conforme ai dettami del CAD, deve permettere questo diritto.

## Attività da svolgere



## Rilevazione presenze

L'applicativo deve supportare l'operatore nel processo quotidiano di gestione del personale e della corretta gestione delle cause di assenza/presenza del personale, rendendo disponibili automatismi e strumenti di verifica che prevedano anche:

- Integrazione con i rilevatori presenze attualmente utilizzati dall'Amministrazione o di cui si propone l'utilizzazione;
- Gestione/Acquisizione file Presenze indipendente dall'hardware di rilevazione utilizzato.
- Inserimento giustificativi di Assenza/Presenza.
- Contabilizzazione periodo di comportamento (in caso di assenze per malattia).
- Totale flessibilità di impostazione orari/turni e regole di elaborazione cartellino orario
- Verifica della congruenza fra orario impostato ed orario effettuato con segnalazione/ correzione delle anomalie.
- Verifica dei Soggetti presenti ad un dato orario.
- Ricostruzione turno effettuato in base alle timbrature rilevate .
- Creazione e gestione automatica di contatori e giustificativi
- Statistiche su contatori e giustificatori con esportazione del dato
- Stampa foglio presenze mensile con vidimazione INAIL e generazione file in formato PDF per invio elettronico

## Edilizia Privata

- Gestione delle istanze private
- Rilascio permesso di costruire
- Gestione della SCIA, CIL E CILA
- Gestione piani di lottizzazione e piani particolareggiati
- Certificazione urbanistiche

- Numerazione civica
- Certificazione agibilità/abitabilità
- Determinazione e pagamento oneri concessori
- Fruibilità in front office della modulistica nazionale, regionale e comunale.
- Deposito tipi di frazionamento

### **Digitalizzazione dell'archivio Cartaceo**

La normativa vigente DPR 28/2000, n. 445, capo IV, si riferisce al "sistema di gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi", essa recepisce la tesi che l'archivio è tutto unico. Il DPR in questione regola la vita dei documenti archivistici a partire dalla loro formazione e fino alla loro conservazione permanente o eliminazione. L'archivio deve essere considerato non un magazzino ma un servizio, pertanto deve essere regolamentato con atti di organizzazione. L'Ente ha quindi l'obbligo di ordinare il proprio archivio (art. 30, c. 2-b d.lgs. 42/2004) ed è tenuto a predisporre mezzi e procedure affinché l'archivio corrente nasca ordinato e digitalizzato, mentre quello esistente si trovi in perfetto stato di conservazione, di ordinamento e fruibilità. La gestione del patrimonio documentale, oltre che agli scopi legati all'amministrazione e ai servizi erogati ai cittadini, risponde ad una vocazione di tutela e valorizzazione perseguita dalle amministrazioni, in modo particolare nell'ultimo decennio. Lo scopo attuale è quello di portare l'Ente, attualmente priva di processi automatizzati digitali, ad una più efficiente ed efficace gestione documentale informatizzata attraverso un processo di riordino documentale propedeutico alla digitalizzazione documentale di tutti gli atti amministrativi. Lo stato attuale degli archivi cartacei dell'Ente è tale da rendere la gestione degli atti amministrativi e le operazioni di ricerca e consultazione molto difficili, con l'inevitabile ripercussione nello svolgimento del lavoro da parte delle risorse umane assegnate a tale ufficio e con il conseguente dispendio di tempo e di costi per la ricerca, la stampa o la fotocopiatura dei suddetti atti che riguardano l'amministrazione, rallentandone notevolmente l'esercizio delle funzioni.

## 6. Infrastrutture tecnologiche da acquisire in quanto necessarie per l'attivazione del servizio

### a) Caratteristiche minime apparato Server Cloud o in alternativa sistema Hybrid Cloud gestito in PaaS (Platform as a Service) di Continuità Operative e Disaster Recovery

Affinché possa essere utilizzato il sistema di digitalizzazione dei processi, deve poter essere utilizzato su di un elaboratore Cloud o Hybrid Cloud PaaS con le seguenti caratteristiche minime richieste

<b>Sistema Server in Cloud o in alternativa sistema PaaS di CO/DR- Configurazione minima</b>	
Sistema Server	X86
Processori	Octacore
N. processori installati	Almeno 2
RAM per unità server	Almeno 16 GB RAM
Sottosistema di memorizzazione HDD per unità server	Almeno 1 TB
Scheda di rete	2 Ethernet con velocità Gbps
Unità Backup	Cloud Backup con profondità storica di almeno 3 mesi
Durata minima del contratto	3 Anni

## 7. Servizi professionali correlati ai moduli del software applicativo

Il progetto include l'erogazione di servizi professionali correlati, finalizzati alla messa in opera del sistema, all'addestramento degli utenti e del personale tecnico del CED, all'adeguamento del sistema alle specifiche esigenze dell'Ente, nonché alla sua evoluzione nel tempo, garantendo il continuo adeguamento all'evoluzione normativa ed organizzativa del sistema stesso.

- Servizio di personalizzazione applicativa: Il Progetto include le attività di personalizzazione dei moduli del software applicativo, secondo esigenze espresse dal Committente e concordate con la Ditta fornitrice stessa.
- Formazione degli utenti: Il progetto include la formazione degli utenti dell'Ente, per tutte le tipologie di utenza, con l' utilizzo/realizzazione di una guida operativa utilizzabile on line.
- Assistenza all'avviamento del sistema: Il Progetto include un'attività di affiancamento di personale della Ditta fornitrice agli utenti gestionali dell'Ente nella fase di avviamento del sistema.
- Servizio di assistenza funzionale agli utenti: Il Progetto include la fornitura di un servizio per fornire assistenza telefonica o tramite portale web interattivo agli utenti sull'utilizzo funzionale del sistema.
- Manutenzione e Garanzia: Il Progetto include un periodo di garanzia comprendente un'attività di manutenzione ordinaria del software applicativo da svolgersi su richiesta dell'Amministrazione.
- Documentazione: Il progetto include la fornitura e l'aggiornamento della documentazione tecnica ed operativa relativa a tutti i prodotti software forniti.

Da progetto, l'azienda che si aggiudicherà la fornitura dovrà presentare nella propria offerta una Proposta di Piano di progetto che dovrà includere un Piano di rilascio degli output tecnologici, ed un Piano di collaudo (Test Plan) coerente con le specifiche.

Il Piano di progetto sarà allegato, come parte integrante, al contratto che verrà sottoscritto con la ditta appaltatrice.

Il Piano di progetto definitivo e relativi Piano Definitivo di Rilascio e Piano Definitivo di Collaudo, saranno successivamente predisposti all'avvio del progetto, sulla base della proposta presentata dalla Ditta, verificata e validata di concerto con l'Amministrazione aggiudicatrice.

#### **a) Servizio di personalizzazione applicativa**

I moduli di software eventualmente anche pacchettizzato offerti con licenza d'uso dovranno essere personalizzati, a cura della Ditta fornitrice, secondo esigenze espresse dal Committente e concordate con la Ditta fornitrice stessa. La personalizzazione sarà volta a contemperare le esigenze dell'Ente con la necessità di

minimizzare gli interventi sui moduli pacchettizzati. Per personalizzazione si intende l'attività volta ad ottenere la corretta visualizzazione delle informazioni sulle maschere e sui report nelle modalità grafiche richieste dall'Ente. Gli interventi di personalizzazione che costituiranno oggetto del contratto, saranno definiti e concordati successivamente all'aggiudicazione ed espressamente indicati nel Piano di Progetto.

Le personalizzazioni saranno di proprietà intellettuale condivisa tra l'azienda e l'Ente che potrà utilizzare queste per eventuali cessioni sul mercato od in riuso presso altre Pubbliche Amministrazioni.

### **b) Servizio di Formazione degli utenti**

La formazione degli utenti sarà organizzata in doppia modalità:

“on site”, presso le sedi dell'Ente; sarà erogata da istruttori incaricati dalla Ditta Fornitrice;

“da remoto”, mediante applicativi di Formazione a Distanza e sistemi di telecontrollo e diffusione delle informazioni. Sarà considerato un plus l'utilizzo di piattaforme di webinar per formazione di gruppi di utenti in maniera asincrona.

Tale formazione sarà rivolta agli utenti informatici, agli amministratori di sistema, ed agli utenti gestionali secondo moduli formativi distinti. Prerequisito di ciascun modulo sarà, oltre alla conoscenza degli specifici processi automatizzati, la conoscenza dell'ambiente Windows, del browser e della posta elettronica da parte degli utenti.

I moduli formativi erogati dovranno includere apposite procedure di valutazione o autovalutazione del livello di apprendimento conseguito dai partecipanti alla formazione.

La formazione degli utenti informatici ed amministratori sarà organizzata secondo un unico modulo formativo, erogato immediatamente dopo l'installazione dell'applicazione e preliminarmente all'entrata in esercizio dei primi moduli del sistema. Nel caso in cui il rilascio di nuovi moduli abbia impatto sulle funzioni di amministrazione, la formazione sarà completata ed aggiornata preliminarmente all'entrata in esercizio di tali moduli.

La formazione degli utenti gestionali, in considerazione della loro eventuale numerosità, sarà organizzata in opportuni moduli, da tenersi prima del rilascio in esercizio dei corrispondenti moduli software.

I corsi si terranno, salvo diversamente concordato con l'azienda fornitrice, in ambienti didattici adeguati messi a disposizione dalla Ente stesso.

La Ditta fornitrice curerà la distribuzione del materiale didattico – su supporto cartaceo e/o informatico – ai discenti di ciascun modulo formativo.

La Ditta fornitrice dovrà fornire copia elettronica del materiale didattico al referente del Settore competente.

L'Ente potrà riprodurre senza limiti il materiale didattico e pubblicarlo sui propri siti interni, anche nel caso in cui il materiale didattico contenga sezioni di proprietà di terze parti.

L'organizzazione e la calendarizzazione dei moduli formativi sarà dettagliata nel Piano di Progetto. A tale scopo la Ditta Fornitrice dovrà specificare nell'offerta tecnica i contenuti dei corsi e le modalità di svolgimento.

#### **c) Servizio di Assistenza all'avviamento del sistema**

Il Progetto dovrà includere una attività di assistenza all'avviamento del sistema, con lo scopo di affiancare e supportare gli utenti informatici, amministratori e gestionali nel corretto utilizzo del sistema. Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi dell'ente e sarà erogato, per ogni modulo software rilasciato, entro il periodo massimo di un mese lavorativo successivo al rilascio in esercizio del modulo stesso, salvo diversamente concordato con il Settore di riferimento. L'attività comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dalla Ditta allo scopo, per un totale complessivo di giorni/persona secondo quanto specificato nel contratto. La calendarizzazione delle attività e le sedi, presso le quali svolgere l'attività stessa saranno comunicate dall'Ente alla Ditta fornitrice con preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

#### **d) Servizio di assistenza funzionale agli utenti**

Lo scopo del servizio previsto è fornire assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità del sistema al fine di garantire il corretto e buon utilizzo. A tal fine la Ditta fornitrice metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- Risposte a domande circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle migliori soluzioni ai problemi posti; nel caso di anomalie attribuibili a difetti di

realizzazione dell'applicazione, il centro di assistenza provvederà alla soluzione del problema, con successivo aggiornamento del software e delle relative note operative; Le risposte saranno fornite via telefono o via e-mail;

- Assistenza per via telematica in forma protetta tra le sedi del fornitore e quelle dell'ente, permettendo al personale dell'ente di inviare al Fornitore eventuali dati errati, perché sia possibile esaminarne le cause, operare eventuali ripristini (in tempi adeguati alle necessità dell'Ente) e restituire una relazione dei difetti riscontrati ed eventualmente corretti;
- Accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente o disupporto in sede.

Il servizio di supporto in sede potrà essere invocato come urgente (ad esempio. Per ripristino dati o recupero funzionalità generali dell'applicazione) e, in tal caso, l'intervento dovrà essere effettuato entro ventiquattro ore lavorative dalla richiesta.

Il servizio descritto al primo punto potrà essere acceduto da qualunque utente autorizzato mentre quelli relativi agli altri due punti solamente dal personale tecnico del CED e/o da personale dallo stesso autorizzato. Tale servizio sarà invocato tramite telefono o fax oppure tramite e-mail.

Il servizio telefonico sarà fornito tramite operatore (persona fisica) e dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire la connessione con gli operatori entro un tempo medio di attesa non elevato. L'orario minimo richiesto per l'erogazione dei servizi è dalle 8.30 alle 17.30 dal Lunedì al Venerdì.

Al di fuori dell'orario minimo, le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite fax o posta elettronica o mediante apposito sito internet di segnalazione errori .

Per i collegamenti della Ditta da remoto verrà attivata, stanti le eventuali politiche di sicurezza informatica dell'Ente, un'apposita connessione VPN, attraverso la quale effettuare l'intervento a distanza sui dati e/o programmi del Fornitore. Il servizio sarà concordato nelle modalità operative con il Fornitore, ma considerando che tutti i dati dell'applicazione saranno leggibili, il Fornitore si impegnerà al rispetto delle norme afferenti la Privacy.

Per particolari esigenze di analisi e di elaborazioni, il Fornitore potrà essere autorizzato a trasferire dati dell'Ente su propri sistemi; tali dati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa sulla privacy, pertanto il fornitore dovrà garantire il

trasferimento di tali dati in forma protetta, utilizzandoli al solo fine di testare i programmi, tenendoli per il solo tempo necessario e con solo personale incaricato al trattamento dei dati personali dal proprio Responsabile conformemente a quanto previsto dalle vigenti leggi.

Il servizio di assistenza funzionale agli utenti sarà fornito per tutta la durata del contratto a partire dal rilascio in esercizio del primo modulo software e fino al termine del periodo di garanzia.

Per tutta la durata del servizio la Ditta fornirà con periodicità mensile al referente dell'Ente una documentazione, anche in formato elettronico, sulle attività svolte. La documentazione conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti dell'Ente. In particolare, la Ditta fornirà l'elenco della FAQ (Frequently Asked Questions).

## **8. Manutenzione e Garanzia**

Per manutenzione si intende ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'applicazione, finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti (originari o intervenuti senza colpa dell'amministrazione) o incorressero in guasti, errori malfunzionamenti, "bug" e/o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto").

La manutenzione deve pertanto comprendere la fornitura delle versioni, "major e minor release" (di seguito comunque "versioni") più recenti via via introdotte sul mercato durante la vita operativa dei prodotti software, perché tali aggiornamenti non offrono solo ulteriori funzioni, ma soprattutto correggono errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi precedenti ("bug fix").

Per i software applicativi, la manutenzione si applica anche nel caso che modifiche normative (intervenute indipendentemente dalla volontà dell'Amministrazione) rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni, per cui la Ditta dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore, sulla base della reingegnerizzazione dei processi e delle modifiche di cui sopra.

Ai fini della gestione contrattuale si distingue nelle seguenti tipologie di servizio:

### a) **Manutenzione ordinaria**

- **Manutenzione adattativa:** Rientrano in questa categoria gli adeguamenti e le estensioni della Procedura necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme aventi valenza sovranazionale, nazionale o regionale.
- **Manutenzione evolutiva:** Fanno parte della manutenzione evolutiva gli interventi funzionali dipendenti da novità esterne al fornitore, quali ad esempio variazioni al software d'ambiente e le modifiche prodotte per adeguare il software a nuovi standard tecnologici e di mercato, nonché variazioni sui programmi di trasmissione dati obbligatori per l'ente.
- **Manutenzione correttiva:** interventi necessari per riparare a comprovati difetti e/o anomalie della fornitura, dove:
  - Difetto congenito è la causa di ogni errore o malfunzionamento che provochi indesiderate e comprovabili perdite, alterazioni o errato trattamento dei dati gestiti e sia suscettibile di generare output errati;
  - Anomalia è la causa di ogni errore o malfunzionamento che fa sì che il comportamento si discosti da quello atteso in base alle norme vigenti alla data di presentazione dell'offerta, che disciplinano le materie specificate nel capitolato. Su segnalazione dell'Ente l'impresa si impegna a dedicare maggiore risorse alla soluzione del problema per ridurre i tempi di completamento dell'intervento in prossimità di scadenze di legge amministrative, regolamentari, etc.. , che l'amministrazione non può trasgredire per guasti a lei non imputabili e sui quali non può intervenire.

Gli interventi tecnici di manutenzione preventiva, adeguamento, aggiornamento e in genere tutti quelli comportino "fermo programmato" del software, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione. Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto e fino al termine del periodo di garanzia, senza alcun onere a carico dell'Ente. Successivamente al periodo di garanzia potrà essere sottoscritto specifico contratto di manutenzione ordinaria rinnovabile di anno in anno .A tal fine la Ditta indicherà nell'offerta economica il canone annuo di manutenzione ordinaria che sarà applicato al termine del periodo di garanzia.

## **b) Manutenzione straordinaria**

Manutenzione migliorativa e personalizzazioni: interventi richiesti dal personale autorizzato dell'ente per adeguare il software oggetto dell'appalto a nuove esigenze sorte in corso di esercizio, da attuarsi per esempio attraverso l'estensione delle funzionalità della Procedura. Rientrano in tale ambito gli interventi dovuti a normative di ambito locale. A partire dal rilascio in esercizio del primo modulo software e per tutta la durata del contratto la ditta si impegna a mettere a disposizione dell'Ente idoneo personale per attività di manutenzione, quali la realizzazione di nuove funzionalità o evoluzione di funzionalità già rilasciate o la consulenza per una migliore e più rapida identificazione, soluzione e prevenzione di problemi applicativi.

A fronte di ogni richiesta per manutenzione straordinaria il fornitore presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento e relativo preventivo.

L'attività sarà svolta sulla base dell'accettazione da parte dell'Ente dei preventivi presentati ed della tempificazione delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte, secondo le modalità di collaudo

## **c) Garanzia**

I prodotti software rilasciati, pacchettizzati personalizzati o realizzati ad hoc, devono essere coperti da garanzia e manutenzione correttiva per un periodo di almeno 24 mesi dalla data del loro collaudo. Durante il periodo della garanzia, la Ditta dovrà assicurare, in caso di inconvenienti o guasti ascrivibili a difetti di realizzazione, un intervento "on-site" senza alcun addebito e nel rispetto dei seguenti livelli minimi di servizio:

- rilascio, installazione e messa in esercizio degli aggiornamenti delle licenze software, siano essi release o versioni, rilasciate ufficialmente dal fornitore durante il periodo di validità del contratto: entro un mese dalla data di effettivo rilascio;
- problemi relativi al software applicativo: risoluzione del problema per errori bloccanti entro 12 ore dalla segnalazione; risoluzione del problema per errori non bloccanti entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione.

#### **d) Affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione.**

Al termine del periodo di garanzia, l'Ente intende affidare alla Ditta, per i successivi 36 mesi e rinnovare successivamente di anno in anno, l'attività di manutenzione tecnica, con facoltà dell'Ente stesso di determinare, entro 2 mesi dalla scadenza, quali servizi rinnovare e/o attivare per l'anno successivo, l'erogazione dei servizi della manutenzione ordinaria, e, secondo necessità, l'erogazione della manutenzione straordinaria, secondo le specifiche condizioni riportate in offerta economica.

Il contratto di assistenza e manutenzione specificherà i servizi scelti dall'Ente. L'ammontare dei canoni e delle tariffe per un nuovo anno non potrà superare quello dell'anno precedente, se non per la quota di rivalutazione dovuta all'inflazione verificatasi nell'anno precedente, misurata in base all'indice ISTAT dei prezzi al consumo;

Per le attività di servizio è data facoltà al fornitore di avvalersi, previa autorizzazione dei referenti dell'Ente, anche di personale esterno alla sua organizzazione, fermo restando la sua responsabilità nei confronti dell'Ente nei limiti e alle condizioni previsti dal presente capitolato. Nel caso in cui, per l'anno in corso, l'Ente non abbia sottoscritto la copertura tramite canone di uno dei servizi di assistenza e manutenzione ordinaria, le prestazioni professionali ad essi relative possono essere attivate dall'Ente, in caso di necessità, applicando le modalità e le tariffe previste per la manutenzione straordinaria, eventualmente rivalutata come stabilito al punto precedente.

### **9. Schema dei parametri utili alla Valutazione del Progetto**

Per facilitare le attività della commissione di valutazione di seguito elenchiamo quanto richiesto nella griglia di valutazione.

#### **9.1 Ampiezza del bacino d'utenza potenziale, da dimostrare con la presentazione di un'analisi della domanda**

L'utilizzo degli strumenti abilitanti quali: autenticazione mediante SPID e/o CIE di 3 Livello, oltre all'utilizzo del sottoportale dei pagamenti Pago PA permette di esprimere uno studio che descriva il numero e la tipologia di utenza potenziale.

Lo SPID ormai in uso su buona parte delle Pubbliche Amministrazioni Centrali ed in via di diffusione presso le utenze di tipo Aziendale, è il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

La piattaforma dei pagamenti PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione. È un modo diverso, più naturale e immediato per i cittadini di pagare la Pubblica Amministrazione, il cui utilizzo comporta un risparmio economico per il Paese. PagoPA non è un sito dove pagare, ma una nuova modalità per eseguire tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata. Si possono effettuare i pagamenti direttamente sul sito o sull'applicazione mobile dell'Ente o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio:

- Presso le agenzie della banca
- Utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA)
- Presso gli sportelli ATM abilitati delle banche
- Presso i punti vendita di SISAL, Lottomatica e Banca 5
- Presso gli Uffici Postali.

L'utilizzo di entrambe le piattaforme abilitanti all'interno dei servizi da attivare ci permette di poter affermare con certezza che i servizi digitalizzati possono raggiungere il 100% dell'utenza potenziale.

## 9.2 Valorizzazione di precedenti Progetti secondo la logica del riuso.

All'interno del progetto verranno utilizzati in riuso dal catalogo presente su <https://developers.italia.it/> alcuni strumenti di utilità che servono a rendere maggiormente fruibile quanto previsto da progetto.

I tools previsti sono:

- Sicuramente urlshrtapi versione 1.0.0 si tratta di un Url shortner REST API, ovvero una Rest Api che consente di comprimere gli URL in modo da trasformare indirizzi web lunghi in link cortissimi. Il link di download è il seguente:

[https://developers.italia.it/it/software/csi\\_piem-csi piemonte-urlshrtapi](https://developers.italia.it/it/software/csi_piem-csi piemonte-urlshrtapi)

- Oltre allo strumento di Autenticazione e Autorizzazione Vers. 1.1.0 ovvero Authentication and Authorization CoVariante di Smart Community Lab, FBK and Comune di Trento con le funzionalità di Gestore degli accessi e di IT security resource management. Il link di download è il seguente:  
<https://developers.italia.it/it/software/c/1378-comunetrento-sprint-aac>

Visto l'utilizzo previsto all'interno del progetto di due strumenti posti in riuso da altre pubbliche amministrazioni, prevediamo l'assegnazione del punteggio massimo previsto per questo

## 9.3 Grado di sostenibilità amministrativa della proposta progettuale mediante presentazione di un funzionigramma

### Funzionigramma

#### A) Area Amministrativa

##### Segretario Comunale e Responsabile Area

1. Gestione atti deliberativi del Consiglio Comunale e della Giunta attraverso l'applicativo informatico;
2. Gestione "determinazioni ufficio" emesse dall'ufficio proponente, atti emessi direttamente dall'ufficio che non hanno bisogno di approvazione da parte del consiglio o della giunta attraverso l'applicativo informatico;
3. Predisposizione per la dichiarazione dei pareri di proposta di deliberazione o di determinazione inviata inizialmente agli uffici destinatari, attraverso l'applicativo informatico;
4. Gestione post-parere: trasformazione in determina (caso di proposta di determinazione) o invio in discussione per l'approvazione da parte del consiglio o della giunta;
5. Gestione dell'Ordine del Giorno per le proposte di delibera;
6. Discussione dell'approvazione dei punti a O.d.G.; trasformazione in delibera, rinvio a O.d.G. successivo, bocciatura.

##### Ufficio Protocollo – Archivio – Albo

1. Pubblicazione sul portale istituzionale dei procedimenti amministrativi previsti dalla vigente normativa.;
2. Protocollazione della corrispondenza in entrata e uscita e smistamento agli uffici competenti;

3. Notificazione degli atti di competenza del Comune;
4. Pubblicazione atti.

#### **Ufficio Informatico**

1. Gestione portale delle istanze online di parte;
2. Gestione attivazione sottoportale dei Pagamento con il servizio PAGO-PA;
3. Digitalizzazione dell'archivio Cartaceo;
4. Supporto ufficio utilizzo nuovi applicativi.

#### **Ufficio Contratti**

1. Gestione contratti attraverso l'applicativo;
2. Gestione banca dati Contratti;
3. Informazioni elaborate e complete su tutti i contratti stipulati e da stipulare;
4. Registrazione Telematica Contratti presso l'Agenzia delle Entrate.

#### **Ufficio Segreteria e Ufficio Staff**

1. Gestione e predisposizione atti deliberativi del Consiglio Comunale e della Giunta attraverso l'applicativo informatico;
2. Gestione e predisposizione "determinazioni ufficio" emesse dall'ufficio proponente, atti emessi direttamente dall'ufficio che non hanno bisogno di approvazione da parte del consiglio o della giunta attraverso l'applicativo informatico;
3. pubblicazione delle informazioni pubbliche attraverso il portale dell'ente;
4. Gestione proposte;
5. Gestione O.d.G.;

6. Creazione delibere e determine;
7. Estrazione gettoni presenze;
8. Gestione lettere (convocazione O.d.G., comunicazioni capigruppo, ecc);
9. Interrogazioni ed estrazioni degli atti registrati;

#### **Ufficio Personale**

1. Gestione presenze e pubblicazione delle informazioni pubbliche attraverso il portale dell'ente.
2. Gestione del processo quotidiano di governo del personale e della corretta gestione delle cause di assenza/presenza del personale.

#### **B) Area Finanza e Tributi**

##### **Ufficio Bilancio**

1. Verifica della disponibilità economica del PEG settoriale all'atto dell'impegno di spesa in determinazione dirigenziale o proposta di deliberazione da parte dei singoli settori;
2. Gestione e predisposizione proposte atti deliberativi del Consiglio Comunale e della Giunta attraverso l'applicativo informatico;
3. Gestione e predisposizione "determinazioni ufficio" attraverso l'applicativo informatico;

##### **Ufficio Tributi (4 Dipendenti)**

1. Gestione pagamenti portale Pago-PA;
2. Gestione informatizzata dei tributi del Comune;

#### **C) Area Tecnica**

## **Il Responsabile dell'Area**

1. Gestione e predisposizione proposte atti deliberativi del Consiglio Comunale e della Giunta attraverso l'applicativo informatico;
2. Gestione e predisposizione "determinazioni ufficio" attraverso l'applicativo informatico;
3. pubblicazione delle informazioni pubbliche attraverso il portale dell'ente.

## **Ufficio Urbanistica**

Attraverso l'applicativo informatico si occupa della gestione delle istanze private, quali:

- Rilascio permesso di costruire
- Gestione della SCIA, CIL E CILA
- Gestione piani di lottizzazione e piani particolareggiati
- Certificazione urbanistiche
- Numerazione civica
- Certificazione agibilità/abitabilità
- Determinazione e pagamento oneri concessori
- Fruibilità in front office della modulistica nazionale, regionale e comunale
- Deposito tipi di frazionamento

## **D) Area Servizi Demografici, URP e Socio Culturale**

Il Responsabile dell'Area e i singoli responsabili dei Servizi:

1. Gestione e predisposizione proposte atti deliberativi del Consiglio Comunale e della Giunta attraverso l'applicativo informatico;

2. Gestione e predisposizione “determinazioni ufficio” attraverso l’applicativo informatico;
3. pubblicazione delle informazioni pubbliche attraverso il portale dell’ente.

#### **E) Area Polizia Municipale**

1. Gestione e predisposizione proposte atti deliberativi del Consiglio Comunale e della Giunta attraverso l’applicativo informatico;
2. Gestione e predisposizione “determinazioni ufficio” attraverso l’applicativo informatico;
3. pubblicazione delle informazioni pubbliche attraverso il portale dell’ente;
4. Gestione Numerazione civica.

### **9.4 Capacità del progetto di promuovere l’utilizzo del servizio da parte dell’utenza potenziale**

#### **Piano di comunicazione**

Il piano di comunicazione è uno strumento che consente a un’organizzazione di coniugare i propri obiettivi, i propri pubblici di riferimento, le strategie, le azioni e gli strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale. Correlando tra loro queste variabili, il piano mette l’organizzazione nelle condizioni di avere una visione complessiva della propria comunicazione.

#### **Gli obiettivi**

Scopo del piano è quello di raggiungere e coinvolgere il maggior numero di potenziali utenti all’uso dei nuovi servizi telematici al posto del classico servizio a sportello.

#### **Gli strumenti**

Il comune di San Piero Patti dispone di numerosi strumenti e canali di comunicazione, che sono stati attivati e ampliati negli anni nell’intento di andare

incontro alle esigenze e alle attitudini degli interlocutori. In base agli obiettivi di comunicazione vengono utilizzati di volta in volta gli strumenti reputati più adeguati al perseguimento dei risultati attesi. Per la Pubblicità dei nuovi servizi rivolti alla cittadinanza si utilizzeranno i seguenti canali di comunicazione:

#### **1. Sito web**

Il sito istituzionale del comune rappresenta il principale spazio informativo e di approfondimento a cui cittadini e utenti possono fare riferimento.

#### **2. Social media**

Il comune utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso tali strumenti favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. Tale strumento risulta importante per invogliare i potenziali utenti ad utilizzare i nuovi servizi telematici.

#### **3. Comunicati stampa**

Verranno pubblicati comunicati ufficiali emessi dall'ente e rivolte a un pubblico di professionisti della comunicazione che forniranno ai media tutte le informazioni utili per realizzare articoli sui nuovi servizi attivi con lo scopo di diffondere informazioni di pubblica utilità.

#### **4. Conferenze stampa**

Verranno realizzati incontri con i giornalisti ai quali partecipano il sindaco o gli assessori di

competenza e i responsabili dei servizi per illustrare l'iniziativa.

#### **5. Incontri pubblici**

Verranno organizzati incontri pubblici per dare la possibilità ai cittadini ricevere informazioni dirette dai politici, dai tecnici o dai funzionari di riferimento sull'utilizzo dei nuovi strumenti. Questo tipo di comunicazione diretta è la più efficace, anche perché consente ai diretti interessati di porre domande e agli amministratori e tecnici di chiarire subito i principali dubbi o avanzare proposte.

#### **6. Locandine e volantini**

Verranno realizzati manifesti e locandine realizzati internamente dal Comune.

## 9.5 Grado di interoperabilità della soluzione tecnologica proposta

Innanzitutto definiamo cosa si intende all'interno di questo progetto con i termini di Interoperabilità e cooperazione applicativa ovvero la specifica capacità dei sistemi informativi presenti presso l'Ente e connessi in rete.

Viene identificata come la capacità che essi devono avere, affinché l'applicazione, operante in ciascun sistema, sia in grado di disporre automaticamente, per le proprie finalità applicative, dei dati che sono producibili e/o acquisibili solo attraverso il processo elaborativo delle applicazioni operanti negli altri sistemi informativi.

Tale funzionalità verrà espletata mediante l'esposizione di web services per ciascuna delle procedure applicative sopraesposte che permettano l'interscambio di informazioni.

Queste webservices che potranno essere anche residenti su portali di servizio e interconnesse con i software applicativi mediante dei tunnel criptati ssl, saranno scatenate dagli eventi individuati per la lettura/scrittura delle informazioni reciproche.

Sicuramente dovranno essere esposte le webservices della procedura protocollo informatico, che con la sua funzionalità di gateway unico delle comunicazioni in ingresso/uscita dall'ente si trova a dover veicolare informazioni da e per le altre procedure indicate nel presente progetto.

Altre webservices saranno necessarie per l'invio e la ricezione dei pagamenti dai nodi pagopa alle rispettive procedure di back office indicate.

In ordine all'acclusa proposta di deliberazione, ai sensi dell'art. 53 della Legge 08-06-1990, n. 142, recepito dell'art. 1°, lettera i) della L.R. 11-12-1991, n. 48 e successive modifiche vengono espressi i relativi pareri come espresso:  
IL RESPONSABILE del servizio interessato – per quanto concerne la regolarità tecnica – esprime parere: favorevole

Data 23 GIU. 2020

Il Responsabile

In ordine all'acclusa proposta di deliberazione, e in ordine ai vincoli contenuti nell'art. 9 del D.L. 78/2009, convertito nella legge 3 agosto 2009 n. 102, nonché dalla circolare del Ministero dell'Economia e Finanza 6 Aprile 2011, n. 11, il RESPONSABILE del servizio interessato Dichiaro: che in relazione all'impegno di spesa di € è stato preventivamente accertato che il programma dei conseguenti pagamenti è compatibile sia con gli stanziamenti di bilancio, sia con le regole di finanza pubblica e, conseguentemente, con il rispetto di quanto previsto dal patto di stabilità interno, nonché con gli indirizzi posti da questa amministrazione

Il Responsabile

Data.....

IL RESPONSABILE di ragioneria – per quanto concerne la regolarità contabile – esprime parere: favorevole

Il Responsabile

Data 24.06.2020

Inoltre, il responsabile del servizio finanziario, a norma dell'art. 55 della Legge 08-06-1990, n. 142 recepito dell'art. 1, comma 1°, lettera i) della L.R. 11-12-1991, n. 48 e successive modificazioni, nonché l'art. 153, comma 5 D.Lgs 267/2000

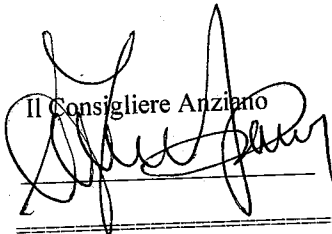
**ATTESTA**

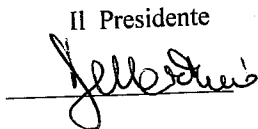
Che la complessiva spesa di E..... trova copertura finanziaria MISSIONE .....  
PROGRAMMA..... TITOLO.....  
CAPITOLO .....del bilancio 201\_\_ ( Imp. Provv. n. \_\_\_\_\_ )

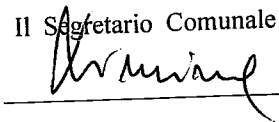
Il Ragioniere

Data.....

Il presente verbale, dopo lettura si sottoscrive per conferma

Il Consigliere Anziano  


Il Presidente  


Il Segretario Comunale  


Il presente atto è stato pubblicato all'Albo Pretorio on-line

Il 24-06-2020  
E fino al 09-07-2020

L'Addetto  
Giovanni Di Dio

### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione dell'Addetto, che la presente deliberazione :  
E' stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line il giorno 24-06-2020

e vi rimarrà per 15 gg. consecutivi  
E' rimasta affissa all'Albo Pretorio on-line per 15 gg. consecutivi

Dal 24-06-2020 al 09-07-2020

Li \_\_\_\_\_

Il Segretario Comunale  
Dott.ssa Provvidenza Limina

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

#### ATTESTA

Che la presente deliberazione, pubblicata all'Albo Pretorio on-line Comunale il 24-06-2020

E' DIVENUTA ESECUTIVA IL GIORNO 24-06-2020

Decorsi dieci giorni dalla pubblicazione art. 12 comma 1 L.R. 44/91;;

Perché dichiarata urgente ed immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 16, L.R. 44/91;

Dalla Residenza Municipale, Li \_\_\_\_\_

Il Segretario Comunale  
Dott.ssa Provvidenza Limina