

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Servizio di fornitura di una suite applicativa gestionale erogata in modalità Software as a Service certificata AgID per il Comune di Monterotondo

CIG XXX

Sommario

1. Oggetto dell'appalto	4
1.1 Descrizione generale	4
1.2 Definizioni	5
2 Contesto di riferimento	5
3 Requisiti generali della soluzione informatica	6
3.1 Modalità di fornitura.....	6
3.2 Tutela dei dati e Sicurezza	6
3.2.1 Misure organizzative generali.....	7
3.2.2 Misure tecniche generali	7
3.3 Interoperabilità	8
3.4 Integrazione applicativa	8
3.5 Firma digitale.....	8
3.6 Accessibilità	9
3.7 Interfaccia Utente.....	9
3.8 Gestione dei dati.....	10
3.9 Backup e restore.....	10
3.10 Scalabilità	10
3.11 Usabilità.....	11
3.12 Integrazione con le piattaforme di autenticazione utenti	11
3.13 Funzionalità di LOG	12
4 Documentazione a corredo.....	12
5 Requisiti funzionali	12
6 Piano delle attività	12
7 Attivazione del servizio e configurazione della soluzione	13
8 Recupero, normalizzazione e migrazione dati	13
9 Pre-produzione e test di verifica	14
10 Personalizzazione	14
11 Collaudo	14
12 Formazione del personale	15
12.1 Formazione rivolta agli operatori.....	15

12.2 Formazione rivolta agli amministratori del sistema.....	16
13 Amministratore di sistema	16
14 Help Desk e Assistenza.....	16
15 Manutenzione	17
15.1 Manutenzione correttiva.....	18
15.2 Manutenzione adeguativa.....	18
15.3 Manutenzione evolutiva	18
16 Referente tecnico – Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali	19
17 Importo posto a base di gara – Modalità di pagamento	19
18 Cessazione del servizio e attività di fine contratto (Exit Management).....	19
19 Livelli di Servizio	20
19.1 Disponibilità del servizio	20
19.2 Esclusioni	22
19.3 Penalità	22
20 Tempistica.....	23
21 Risoluzione del Contratto.....	23
22 Cauzione definitiva	24
23 Divieto di cessione del Contratto-Subappalto-Cessione dei crediti.....	24
Fatto salvo quanto previsto dall’articolo 120, comma 1, lettera d), del codice, la cessione del contratto è nulla.	24
24 Revisione prezzi.....	24
25 Proprietà dei dati e della licenza d’uso.....	25
26 Tracciabilità dei flussi finanziari.....	25
27 Forma della manifestazione della volontà.....	25
28 Foro competente	25
29 Modifica del Contratto in corso di esecuzione	25
30 Norme di rinvio.....	26
31 Codice di comportamento	26

1. Oggetto dell'appalto

1.1 Descrizione generale

Il presente capitolato ha per oggetto le specifiche tecniche per il Servizio di fornitura di una suite applicativa gestionale erogata in modalità Software as a Service certificata AgID per il Comune di Monterotondo.

La suite dovrà implementare due macro-aspetti:

- *interno, legato ai servizi forniti al personale del Comune, attraverso la piena interoperabilità degli applicativi, la costituzione e la gestione di banche dati, la standardizzazione dei procedimenti, il monitoraggio e la misurazione degli stessi;*
- *esterno, legato ai servizi on-line forniti alla cittadinanza, tenendo conto di accessibilità, visibilità e trasparenza dei procedimenti e degli atti.*

La fornitura dovrà essere “chiavi in mano” ossia inclusiva di tutti i servizi riportati nel presente capitolato ed essere pienamente compatibile con l’infrastruttura tecnologico-informatica dell’Ente. Dovrà inoltre rispettare quanto disposto sia dal Codice dell’Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005 aggiornato alla Legge n. 41/2023) sia dalla normativa vigente per le Pubbliche Amministrazioni in materia di:

- a) privacy e trattamento dei dati (v. D.lgs. 679/2016 e s.m.i e 196/2003 e s.m.i nonché le disposizioni e le direttive del Garante per la Privacy);
- b) firma digitale, sicurezza informatica, validazione temporale dei documenti informatici;
- c) riuso e cooperazione applicativa;
- d) utilizzo di software con codice a sorgente aperto;
- e) rappresentazione di dati e documenti in formato aperto;
- f) accessibilità dei dati, delle informazioni e degli strumenti informatici;
- g) documento informatico, gestione documentale, conservazione digitale a norma e protocollo;
- h) pagamenti on line, fatturazione informatica, ordinativo informatico e servizi di tesoreria;
- i) trasparenza e anticorruzione;
- j) forniture e contratti pubblici, nel rispetto delle direttive, dei vincoli e delle specifiche tecniche fornite dall’Autorità di Vigilanza – ANAC;
- k) normativa e direttive di riferimento per ciascuna delle aree gestionali di cui all’**ALLEGATO A**.

La fornitura di cui al presente capitolato dovrà inoltre rispettare tutte le **normative nazionali e comunitarie, nonché le direttive regionali** in materia di digitalizzazione, semplificazione e informatizzazione di tutti i procedimenti e dei flussi gestionali.

La fornitura comprende inoltre l’erogazione dei seguenti servizi, senza comportare alcun onere a carico del Comune:

- Attivazione e configurazione completa delle soluzioni oggetto del presente appalto (Suite applicativa gestionale)
- L’elenco completo dei servizi attivati e delle customizzazioni è riportato nell’ALLEGATO A.
- Recupero e normalizzazione dello storico completo dei dati in uso alle procedure attuali e migrazione nei nuovi archivi applicativi;
- Recupero e normalizzazione dei dati pubblicati all’interno dell’attuale sito internet istituzionale (es. articoli, menu, link, ecc.) concordando i contenuti da mantenere con l’Ufficio Stampa dell’Ente;
- Mantenimento/migrazione sulla nuova piattaforma gestionale, di tutte le procedure attualmente in uso all’Ente, compresi tutti i workflow, i web service per lo scambio di dati con software di terze parti, tutti i servizi di pagamento gestiti con PagoPA, il servizio di Conservazione Sostitutiva a Norma, l’Albo Pretorio on Line, l’Amministrazione Trasparente, l’area collaborativa, l’interfaccia con i dispositivi marcatempo, ecc.;

Tali servizi vengono riassunti in modo puntuale nell’**ALLEGATO A**.

- Servizi di personalizzazione degli applicativi, quando difforni rispetto ai processi di lavoro dell’Ente;
- Servizi di formazione del personale dell’Ente all’uso dei nuovi applicativi e dei successivi aggiornamenti;
- Servizi di Help Desk e Assistenza, manualistica e FAQ online;
- Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa alle nuove normative e/o tecnologie;
- Servizi di manutenzione evolutiva;

- Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud (comprendendo anche le impostazioni delle politiche di Backup, Disaster Recovery, Business continuity, ecc.);
- Interfaccia amministrativa semplice, intuitiva ed interattiva che permetta di impostare i privilegi a oggetti "utenti" che a oggetti "gruppi di utenti".

1.2 Definizioni

Di seguito si riportano alcune definizioni utili ai fini della lettura del presente documento:

- CAD: Codice dell'amministrazione digitale, D.Lgs. 82/05 e ss.mm.ii;
- GDPR: General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679;
- CNS: Carta Nazionale dei Servizi;
- SPID: Sistema Pubblico di Identità Digitale;
- DPO: Data Protection Officer;
- L.: Legge;
- D.L.: Decreto Legge;
- D.Lgs.: Decreto Legislativo;
- D.P.R: Decreto del Presidente della Repubblica;
- Codice o Codice dei contratti: il Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36;
- Amministrazione aggiudicatrice, denominata altresì Amministrazione Comunale, Amministrazione, Comune, Ente: il soggetto giuridico che indice la gara e che sottoscriverà il contratto;
- Appaltatore, denominato altresì ditta appaltatrice, impresa appaltatrice, ditta aggiudicataria, Aggiudicatario: il soggetto giuridico (singolo, raggruppato o consorziato), comunque denominato ai sensi dell'articolo 45 del Codice dei contratti, che si è aggiudicato l'appalto;
- RUP: Responsabile unico del progetto di cui all'articolo 15, del Codice dei contratti;
- DEC: Direttore dell'esecuzione, soggetto incaricato dall'Amministrazione aggiudicatrice, ai sensi dell'articolo 114 del Codice, il quale provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico- contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dall'Amministrazione aggiudicatrice assicurando la regolare esecuzione;
- DURC: il Documento unico di regolarità contributiva.

2 Contesto di riferimento

La rete telematica del Comune di Monterotondo è basata su clients fisici con sistema operativo Windows 10 e Windows 11. Le postazioni di lavoro totali sono circa 160.

Il Comune di MONTEROTONDO attualmente utilizza, per gli ambiti rimessi in gara, la suite hyperSIC di APKappa

La suite applicativa attualmente in uso è fruita da circa 270 utenti ed è stata migrata in ambiente Cloud di tipo "Software as a Service".

L'applicativo attuale si interfaccia con alcuni sistemi esterni come, a titolo esemplificativo, il software per gare telematiche "Traspare", l'applicativo Lotus Domino per il SUAP della ditta "Ringest", l'applicativo "LINKmate" della ditta "Advances Systems" e con il software delle istanze online della ditta "Kibernetes"

Inoltre, l'applicativo attuale è integrato con il software di "Andreani Tributi" per la riconciliazione dei pagamenti pagoPA così come con il software "LINKmate".

L'applicativo attuale è anche integrato in PDND con i seguenti servizi: Demografici-Scheda anagrafica alla data, Estratto conto – Incassi/pagamenti, F24 Errati-IMU TARI e Segreteria/Protocollo-Atti Protocolli.

Il sito internet istituzionale è <https://www.comune.monterotondo.rm.it>

3 Requisiti generali della soluzione informatica

Di seguito si definiscono i requisiti generali richiesti per la suite software, comprensiva di tutti i moduli e servizi richiesti nell'ALLEGATO A. Tali requisiti sono da intendersi obbligatori.

3.1 Modalità di fornitura

La soluzione applicativa proposta dovrà essere erogata nella modalità SaaS tramite un CSP certificato secondo le Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 (dovrà essere presente nell'elenco Cloud Marketplace AgID).[da verificare le circolari, perché dallo scorso Agosto il Marketplace è passato sotto ACN <https://www.acn.gov.it/portale/catalogo-delle-infrastrutture-digitali-e-dei-servizi-cloud>] I singoli moduli applicativi (a titolo di esempio: contabilità, affari generali, personale, etc..) o l'intera soluzione nel suo insieme dovranno anch'essi essere certificati secondo le Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 ed essere presenti nell'elenco Cloud Marketplace AgID. Tutti gli elementi architetturali dell'ambiente cloud e i relativi servizi devono essere inclusi nell'ambito della presente gara .

La suite software fornita dovrà essere comprensiva del servizio di conservazione a norma dei documenti informatici che verrà alimentato tramite una procedura totalmente automatizzata. Il servizio di migrazione di tutti i documenti verso il nuovo sistema di conservazione digitale è oggetto della presente fornitura. L'invio in conservazione di tutti i documenti digitali (compresi quelli acquisiti attraverso protocollo) dovrà essere gestito attraverso una procedura automatizzata parametrizzabile in fase di impostazione dei workflow, dove al termine dell'iter documentale, l'operatore dovrà poter scegliere, oltre alla pubblicazione in Albo Pretorio on-line, anche la possibilità di inviare il documento in conservazione.

A garanzia del perfetto funzionamento del sistema informativo dovranno essere rese disponibili infrastrutture di calcolo, di connessione e di storage, adeguate e scalabili sia orizzontalmente che verticalmente, al fine di mantenere le prestazioni adeguate e inalterate al variare dei carichi di lavoro e del numero di utenti connessi; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinaria. L'Aggiudicatario si impegna a garantire livelli adeguati di manutenzione e sicurezza dell'infrastruttura (controllo degli accessi, disaster recovery, continuità operativa, ecc.) al fine di minimizzare eventuali eventi dannosi che potrebbero precludere la prosecuzione delle attività dell'ente, secondo quanto previsto dalle linee guida AgID (circolari AgID n.2 e n. 3 del 9 aprile 2018).

Il prodotto fornito dovrà essere nella piena disponibilità dell'Aggiudicatario, che si assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore e in generale di privativa altrui; l'Aggiudicatario, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione, per quanto di propria competenza, dalle pretese dovessero avanzare eventuali ditte in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l'Aggiudicatario assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Amministrazione è tenuta ad informare prontamente per iscritto l'Aggiudicatario delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al periodo precedente tentata nei confronti dell'Amministrazione, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

3.2 Tutela dei dati e Sicurezza

I servizi oggetto della presente gara comportano un trattamento di dati personali e/o particolari di titolarità del Comune di MONTEROTONDO. In virtù di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati (Codice Privacy modificato dal d.lgs. 101/2018 e Regolamento (UE) n. 2016/679 GDPR), con la stipula del contratto discendente dall'aggiudicazione della gara in oggetto, l'impresa aggiudicataria assumerà il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati relativi ai servizi in oggetto. Le modalità di svolgimento delle attività sui trattamenti dati dovranno quindi essere effettuate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR. In particolare, dovranno essere attuate le misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche per garantire la disponibilità, la riservatezza, l'integrità e la tutela dei dati degli interessati ai fini di mitigare i seguenti rischi:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
- interruzione della disponibilità dei dati involontaria o volontaria (dolosa).

Tali misure dovranno essere implementate tenendo conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche e dovranno essere rivalutate ogni qualvolta si ravveda una variazione dell'efficacia delle stesse o del livello di rischio iniziale e comunque periodicamente. Di seguito si espongono le misure organizzative e tecniche che l'Aggiudicatario dovrà mettere in atto per garantire la miglior cura dei dati personali trattati nell'ambito dei servizi oggetto della presente gara.

3.2.1 Misure organizzative generali

Procedura di gestione data breach – Dovrà essere definita e diffusa a livello aziendale una specifica procedura di gestione degli incidenti che possano comportare una violazione dei dati personali;

Definizione del modello organizzativo - Dovranno essere stabiliti in maniera chiara i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza e privacy, sia a livello aziendale, sia nello specifico caso dei servizi erogati nell'ambito del presente contratto (p.e. codice etico, profili professionali, regolamento privacy);

Audit – Dovrà essere definito e attuato un piano di audit realizzato a campione sui Trattamenti di dati personali, che valuti l'adeguatezza delle misure di sicurezza organizzative e tecniche (infrastrutturali ed applicative) messe in atto per la tutela dei dati personali trattati;

Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori e nomina dei Responsabili del Trattamento - I contratti con eventuali sub-fornitori che effettuino trattamenti nell'ambito dei servizi in oggetto dovranno includere le clausole privacy definite per il rispetto di quanto disposto dal GDPR a livello aziendale ed eventuali clausole e condizioni di dettaglio specifiche per i trattamenti effettuati sui dati di cui il Comune di MONTEROTONDO è titolare. Tali fornitori, se del caso, sono inoltre formalmente nominati Responsabili di tali trattamenti (Art. 28 del GDPR);

Effettuazione di un'analisi dei rischi privacy/sicurezza – Dovrà essere realizzata l'analisi dei rischi volta ad individuare ed applicare tutte le misure idonee a garantire la conformità dei trattamenti svolti al GDPR

3.2.2 Misure tecniche generali

Misure di sicurezza infrastrutturale – Dovranno essere applicate le misure tecniche necessarie a garantire la sicurezza delle infrastrutture impiegate per lo svolgimento dei trattamenti (p.e. sistema antincendio, sistema di controllo accessi e sorveglianza, adeguate politiche di manutenzione hardware e aggiornamento software);

Accessi da remoto – l'accesso da remoto alle risorse aziendali (database, ambiente di produzione, ecc.) dovrà avvenire tramite il sistema/protocollo VPN;

Protezione applicativa – Dovranno essere impiegate tecnologie per la protezione delle applicazioni web aziendali da diversi tipi di attacchi informatici (WAF Application Firewall);

Gestione Log – Dovranno essere impiegati strumenti per la gestione dei log dei sistemi (es. log dei server dei database, ecc.). Tali sistemi dovranno inoltre permettere di stabilire la correlazione tra i log ed un eventuale evento di sicurezza (p.e. a fronte di un accesso illecito da un IP si possono correlare i log degli apparati tracciati per esaminare cosa è avvenuto);

Backup e restore – Dovranno essere disponibili servizi infrastrutturali di backup e restore con effettuazione periodica di test dei servizi stessi;

Le attività di progettazione e analisi del servizio dovranno rispettare i principi di Privacy by design e by default (Art. 25 del GDPR) in modo da garantire tutela effettiva da un punto sostanziale e non solo formale dei dati personali trattati;

Saranno preferite suite applicative che includono sistemi di process accounting, sia del software che del Database, per la gestione dei log dettagliati relativi agli accessi degli operatori e alle operazioni da essi effettuate; tali log dovranno riversarsi automaticamente in conservazione digitale per il tempo definito dalla normativa;

I succitati requisiti dovranno essere sostanzati in un apposito documento (“Sicurezza Informatica della Soluzione”) nel quale si

richiede uno schema di massima delle soluzioni adottate;

Qualsiasi difformità rispetto alla normativa vigente sarà oggetto di manutenzione adeguata con priorità rispetto a qualsiasi altra attività; I requisiti di sicurezza possono in qualsiasi momento essere verificati dall'Amministratore di Sistema interno all'Ente e dal DPO, che dovranno poter accedere direttamente alla banca dati e ai log di pertinenza dall'Amministrazione aggiudicatrice, indipendentemente dalla natura giuridica del titolare del software e/o dell'erogatore del servizio in modalità cloud computing.

3.3 Interoperabilità

La suite dovrà essere conforme alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle Linee Guida emanate in attuazione dell'Art. 73 del CAD.

3.4 Integrazione applicativa

Il sistema dovrà mettere a disposizione dell'Ente, senza costi aggiuntivi, tutte le interfacce applicative che si rendono necessarie (o si renderanno necessarie durante tutto il periodo di validità del contratto).

La soluzione dovrà prevedere un elevato livello di integrazione tra i moduli oggetto di fornitura e dovrà potersi integrare completamente e interagire con gli altri applicativi in uso presso l'Amministrazione, ivi compreso il nuovo portale istituzionale o altri sistemi informativi esterni. L'integrazione dovrà avvenire attraverso interfacce di tipo web services (di cui dovranno essere rese disponibili le API) o altra modalità che renda agevole l'interoperabilità. Per nuovi servizi, in conformità alle Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni, le API dovranno essere erogate in modalità HTTP REST.

È inoltre richiesta l'integrazione interna/nativa (ovvero in assenza di intermediario e con fruibilità diretta delle funzionalità senza necessità da parte dell'utente di cambiare piattaforma) con i seguenti sistemi, di cui si riportano i riferimenti, per l'individuazione delle principali caratteristiche tecniche:

- a) **ANPR** - Circolare n. 6/2016 del Ministero per gli Affari Interni e Territoriali.
- b) **PagoPA** - Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie generale – n.153 del 3.7.2018 - "Linee Guida per l'effettuazione dei Pagamenti Elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi" e Allegati (AgID).
- c) **SIOPE+** - "Regole tecniche e standard per l'emissione dei documenti informatici relativi alla gestione dei servizi di tesoreria e di cassa degli enti del comparto pubblico attraverso il Sistema SIOPE+" (Banca d'Italia, Ragioneria Generale dello Stato, AgID) e "Regole tecniche per il colloquio telematico di Amministrazioni pubbliche e Tesorieri con SIOPE+" (Banca d'Italia, Ragioneria Generale dello Stato).
- d) **CNS** - 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 (AgID) e Decreto interministeriale 9 dicembre 2004 "Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta Nazionale dei Servizi".
- e) **SPID** - Tutti i regolamenti e integrazioni recanti le regole tecniche e modalità attuative per la realizzazione dello SPID emanati da AgID.
- f) **CIE** – Carta di identità elettronica

In particolare, si evidenzia come tutte le funzioni di consultazione, interrogazione e reportistica dovranno essere accessibili dagli utenti che avranno provveduto ad identificarsi esclusivamente mediante Login interna sul dominio comunale, SPID, CIE e CNS.

Tutte le funzioni di consultazione, interrogazione e reportistica dovranno essere accessibili esclusivamente via interfaccia web.

3.5 Firma digitale

Tutti i moduli della soluzione proposta dovranno supportare le funzionalità di Firma Digitale per consentire di attribuire validità giuridica ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudio.

Tali funzionalità dovranno supportare sia la Firma Digitale tramite dispositivo smart card, token USB, ecc., sia la Firma Digitale Remota, sia la Firma Elettronica Avanzata tramite TS (Tessera Sanitaria) - CRS (Carta Regionale dei Servizi) dotata

di chip e permettere la firma massiva di documenti multipli. Le suddette funzionalità dovranno inoltre essere completamente integrate nelle procedure, senza la necessità di uscire dalla schermata di lavoro. **Dovrà infine essere garantita la possibilità di firma fino alla scadenza della stessa, senza interruzioni tra un rinnovo e l'altro.**

3.6 Accessibilità

I prodotti realizzati, in modo particolare con riferimento al nuovo portale istituzionale, dovranno garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati. Dovranno quindi essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive direttive, DL 179/2012, art. 23 ter, comma 5bis del CAD, Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'AGID nella sua più recente versione).

Il fornitore faccia riferimento a quanto pubblicato sul sito di AGID in risposta all'obbligo secondo il quale ogni 31 marzo, le PA sono tenute a pubblicare gli obiettivi di accessibilità dei siti web e dei servizi informatici per l'anno corrente, secondo quanto previsto dalla Circolare n.1/2016.

Si richiede che i prodotti rispondano agli attuali requisiti normativi che ragionano in termini di "accessibilità by design", catturando in modo costruttivo e generale i principi cardine dell'accessibilità, in modo da potersi riadattare nel tempo alle novità tecnologiche. La tecnologia compatibile con l'accessibilità, cioè l'insieme di soluzioni tecniche che risultano compatibili con le tecnologie assistive e con le funzioni di accessibilità dei browser e degli altri programmi utilizzati dall'utente evolvono cambiando e aggiornandosi nel tempo, i browser come i sistemi operativi, di conseguenza anche le tecnologie base assistive a cui fare riferimento cambieranno; ma se i principi cardine sono stati rispettati sarà possibile usufruire delle nuove tecnologie assistive.

Come indicato nelle linee guida AGID, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre la dichiarazione di accessibilità della soluzione proposta e, sempre sulla base delle Linee guida possono presentare la valutazione relativa alla sussistenza delle circostanze che determinano l'eventuale onere sproporzionato.

L'accessibilità, condizione non negoziabile, intesa come il rispetto dei moderni requisiti di accessibilità ed usabilità previsti per legge, è considerata requisito fondamentale e sarà valutata secondo i criteri definiti nel Disciplinare di Gara.

Tutte le seguenti funzioni dovranno essere accessibili sin dalla attivazione iniziale dell'applicativo:

- a) funzioni di comunicazione e di inserimento dati del personale (es. ferie, permessi e simili), ovvero a titolo indicativo ma non esaustivo, l'intero portale dedicato ai dipendenti;
- b) funzioni di interrogazione, consultazione e reportistica, ovvero a titolo indicativo ma non esaustivo, bilancio, piano esecutivo di gestione, protocollo, procedimenti amministrativi;

Il committente si riserva la verifica dell'accessibilità e l'eventuale richiesta adeguamento di qualsiasi sezione applicativa il cui utilizzo si renda necessario da parte di utenti con disabilità, entro sessanta giorni naturali e consecutivi dalla data di definizione della richiesta di adeguamento.

Ai fini della presente gara, si intenderanno accessibili le funzioni che, oltre al pieno rispetto della normativa vigente, risulteranno completamente utilizzabili mediante funzionalità "screen reader" erogate da software come Jaws e NVDA, oltre alle funzioni nativamente presenti su sistemi operativi Android come TalkBack e sistemi MacOS, iPhone e iPad come VoiceOver.

L'impresa aggiudicataria, durante tutta la durata del contratto, dovrà aggiornare ed adeguare le funzioni di accessibilità al fine di renderle pienamente compatibili con i nuovi strumenti dedicati all'accessibilità che verranno rilasciati dai diversi sistemi operativi desktop e mobile e dalle piattaforme software specializzate. Le attività di aggiornamento non comporteranno alcun onere aggiuntivo per l'Ente.

Il committente si riserva di verificare l'effettiva accessibilità dell'applicazione, anche mediante prove svolte sul campo da utenti specifici e richiedere durante tutta la durata del contratto le modifiche necessarie a garantire la migliore esperienza d'uso, senza alcun onere per il committente.

3.7 Interfaccia Utente

L'interfaccia client della suite gestionale dovrà essere web-based e raggiungibile tramite web browser da qualsiasi dispositivo fisso o mobile (PC, smartphone, tablet).

Non dovrà pertanto essere richiesta l'installazione di alcuna componente software sulla macchina client (es. client Java), né

richiedere lo scaricamento dinamico di alcun componente (applet Java, componenti ActiveX, client proprietari, ecc.). Eventuali eccezioni dovranno essere concordate con ilDEC. I moduli applicativi dovranno essere totalmente compatibili con i maggiori browser standard in uso, ovvero a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Microsoft Edge Chromium, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari.

Non sono pertanto ammesse soluzioni basate su tecnologie client/server o di tipo terminal server/desktop remoto, che richiedano lato client l'utilizzo di funzionalità software diverse dal browser.

Sono ammessi i componenti necessari ad interfacciare il software con apparati hardware esterni (es. lettore Smart card, token USB, stampanti multifunzione, scanner, pistole di lettura bar code e QR code, ecc.), e per l'interfacciamento con strumenti di produttività individuale che, come richiesto dal CAD, dovranno essere di tipo open source. L'installazione di tali componenti dovrà, in ogni caso, essere effettuabile in modo autonomo ed automatizzato nel contesto di lavoro utente, senza richiedere privilegi da Amministratore di Sistema di rete o locale o "Power User" ed utilizzando i minimi privilegi attribuiti all'utente stesso. Inoltre gli aggiornamenti a tali componenti dovranno poter essere gestiti in modo centralizzato per tutte le utenze.

L'installazione di tali componenti dovrà avvenire nelle cartelle dedicate all'interno del profilo utente evitando la necessità di creare cartelle nella radice del disco di sistema o all'interno di cartelle utilizzate dal sistema operativo per tutti gli utenti, per esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo, c:\, c:\program files, c:\WINDOWS.

3.8 Gestione dei dati

Il Database della suite gestionale dovrà essere unificato e trasversale agli applicativi oggetto della fornitura, evitando così ridondanza e incoerenza dei dati e garantendo integrazione tra le procedure.

Lo schema aggiornato delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle dovrà essere costantemente nella disponibilità dell'Amministrazione. Il fornitore dovrà fornire, su richiesta dell'Ente, l'esportazione dell'intera base di dati in formato standard aperto e documentato.

Le stesse politiche di gestione valgono per il Database relativo al portale istituzionale, nel caso per esempio della sezione "Amministrazione Trasparente".

3.9 Backup e restore

L'integrità dei dati, presenti sia nella piattaforma gestionale che nel portale istituzionale, costituisce un elemento essenziale ed imprescindibile; il sistema dovrà pertanto essere dotato di adeguate tecnologie di sicurezza, ridondanza e di protezione atte a garantire la disponibilità ed integrità dei dati a seguito di eventi avversi, tra i quali a titolo indicativo e non esaustivo si citano: calamità naturali, incendi, guasti tecnici, errori umani, etc.

Il sistema dovrà essere dotato di funzionalità di backup e conservazione delle copie dei dati stessi in siti diversi da quelli dove avviene l'elaborazione, caratterizzati da adeguata localizzazione geografica e da idonei accorgimenti di sicurezza e protezione.

I sistemi dovranno essere dotati delle necessarie tecnologie che permettano il ripristino della situazione degli archivi con una granularità di non oltre un'ora per gli ultimi 30gg, di almeno 6 ore per gli ultimi 3 mesi e di 24 ore per l'ultimo anno, mensile per tutta la durata del contratto.

Le operazioni di "ripristino alla data", anche su istanza parallela a quella di produzione, potranno essere richieste dall'Ente, senza costi aggiuntivi, per tutta la durata del contratto e dovranno essere attuate entro 8 ore lavorative dalla richiesta.

Dovrà essere resa inoltre disponibile agli Amministratori della Piattaforma del Comune di MONTEROTONDO, un'apposita interfaccia per la verifica puntuale della disponibilità dei punti di ripristino concordati e della corretta effettuazione dei suddetti backup.

La ditta dovrà restituire all'Ente, con cadenza semestrale e/o a semplice richiesta, l'intero archivio, in formato standard e corredato dal modello dati completo, aggiornato al momento della restituzione.

3.10 Scalabilità

Il sistema dovrà garantire le prestazioni elevate indipendentemente:

- a) dal numero di operatori contemporanei che utilizzano la piattaforma,
- b) dal tipo di elaborazione in corso sulla piattaforma stessa,

c) dal volume dei dati occupati da parte del Comune di MONTEROTONDO.

Si stima che il massimo numero di utenti contemporanei possa essere costituito dall'intera forza lavoro dell'Ente, quantificabile indicativamente in 200 operatori.

3.11 Usabilità

L'interfaccia grafica dovrà essere di facile apprendimento, intuitiva e interattiva. Dovrà quindi prevedere l'impiego di oggetti grafici, di tasti funzione e del mouse.

Ogni attività dovrà essere guidata passo per passo (p.e. attraverso tooltip o avvisi pop-up), accompagnando l'utente nello svolgimento delle funzioni necessarie all'attività da lui richiesta.

Ogni passo dovrà contenere le istruzioni contestuali all'attività in corso ed illustrare in modo chiaro ed intuitivo (p.e. tramite messaggi pop-up) le conseguenze delle scelte e delle attività richieste all'utente.

È obiettivo del Committente ridurre al minimo i tempi di apprendimento e di ingresso in produzione della nuova piattaforma gestionale; pertanto saranno preferibili soluzioni dotate di procedure guidate step by step per lo svolgimento delle varie attività, permettendo ad un utente non formato di essere rapidamente operativo.

L'esecuzione delle varie attività dovrà avvenire con il minor numero possibile di passaggi, senza richiedere il cambio del contesto operativo o azioni inutili.

In caso di malfunzionamenti, il sistema dovrà evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti, segnalando il tipo di errore in modo chiaro ed esplicito, così da semplificare la risoluzione dello specifico problema, proponendo una specifica soluzione.

La piattaforma dovrà mettere a disposizione tutte le funzionalità necessarie per l'esecuzione di operazioni massive e/o ripetitive, anche mediante l'uso di tasti funzione, selezioni multiple e ogni altro strumento utile a velocizzare le operazioni stesse. A titolo di esempio, dovranno essere disponibili, ove necessario, funzionalità di firma digitale multipla di documenti o generazione massiva di documenti.

Le funzionalità della suite applicativa dovranno permettere l'estrazione dei dati e la creazione di reportistica tramite funzioni di interrogazione e generazione di report dinamici e in modalità autonoma da parte degli utenti, personalizzabili in termini di contenuto di dati, applicazione di modelli documentali formato (PDF/PDF-A, Office Open XML, Open Document Format, CSV, XML, TXT, ecc.). Le interrogazioni/report dovranno essere inseribili in un archivio e associabili ad un template di report personalizzato.

3.12 Integrazione con le piattaforme di autenticazione utenti

La sezione della piattaforma destinata ai cittadini dovrà prevedere sia un accesso pubblico "anonimo" che sezioni riservate con accesso previa autenticazione; l'autenticazione per l'accesso alle aree/contenuti riservati dovrà poter avvenire da parte dei cittadini mediante SPID, CNS, CIE, CIEID e tutte le tecnologie di autenticazione/identificazione online (ufficiali per la PA) che verranno rilasciate nel corso di validità del presente contratto (l'Ente ha aderito alla misura 1.4.4 del PNRR – SPID CIE – per cui si riterrà necessaria l'adozione dello standard OpenId Connect per SPID e CIE e l'integrazione al nodo italiano eIDAS).

L'accesso alla piattaforma da parte degli operatori, per tutta la durata del contratto, dovrà preferibilmente avvenire mediante l'autenticazione integrata con la piattaforma Active Directory del committente. Al fine di aumentare i livelli di sicurezza saranno favorite le piattaforme che, oltre alle credenziali di dominio, attueranno una politica di autenticazione a doppio fattore tramite token (fisico/virtuale/SMS) o con le modalità elencate precedentemente.

Il sistema dovrà essere dotato di un'apposita interfaccia di configurazione che permetta agli operatori autorizzati di impostare i privilegi di accesso alle varie sezioni/contenuti/ruoli/privilegi sia a oggetti "utenti" che a oggetti "gruppi di utenti" appartenenti al dominio comunale. Anche questa interfaccia amministrativa dovrà rispettare i concetti di usabilità precedentemente espressi. Il sistema dovrà inoltre permettere l'impostazione del livello di accesso ad utenti esterni all'Ente (che si autenticano mediante SPID, CNS, CIE, CIEID).

Le modalità di autenticazione, di gestione dei privilegi/ruoli e le funzionalità di log dovranno essere completamente integrate sia che l'accesso avvenga da postazioni PC presso il committente che in modalità mobile o dall'esterno.

Le funzioni di gestione degli utenti e dei profili autorizzativi dovranno essere a disposizione degli Amministratori della Piattaforma del Comune senza che siano necessari interventi di implementazioni da parte dell'Aggiudicatario.

3.13 Funzionalità di LOG

Saranno favorite le suite applicative in grado di registrare tramite un sistema di log, ogni singola modifica/accesso da parte degli utenti autenticati, registrando ogni azione effettuata, il nome dell'utente che ha fatto l'azione, l'indirizzo IP da cui è stata fatta l'azione, ecc., al fine di poter sempre risalire agli autori di ogni cambiamento, sia riguardo alle operazioni di assegnazione di privilegi che ad ogni azione della normale operatività (dal logon fino al logoff dell'utente).

Se implementato, il sistema dovrà essere dotato di un'apposita funzionalità di consultazione dei log di ogni attività (da parte degli operatori abilitati) e dovrà permettere la ricerca guidata ed intuitiva secondo molteplici modalità; a titolo indicativo e non esaustivo, si elenca: ricerca di tutte le attività di un operatore (fatte anche su device diversi) in un determinato intervallo temporale e pratiche interessate, ricerca di tutte le operazioni effettuate su una pratica da parte di più operatori, ricerca per tipologia di attività/operazione ed una qualsiasi combinazione di ricerca si renda necessaria.

4 Documentazione a corredo

La seguente documentazione dovrà essere nella disponibilità dell'Amministrazione, garantendo il massimo stato di aggiornamento delle informazioni e la massima fruibilità:

- a) schema delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle;
- b) architettura tecnologica e funzionale della soluzione, con il dettaglio delle integrazioni tra le varie funzioni applicative;
- c) manuale utente per l'amministratore di sistema (funzioni di configurazione utenti e profilazione, utilizzo dell'interfaccia per la verifica dei punti di ripristino, funzionalità di log degli accessi e dell'uso delle funzioni, ecc.);
- d) help online contestuali ed aggiornati accessibili da ogni schermata dei vari applicativi che illustrino l'utilizzo delle varie funzionalità, in base al profilo dell'utente (utente finale / amministratore);
- e) tutorial esplicativi multimediali online per illustrare l'utilizzo delle varie funzionalità e l'esecuzione delle principali attività mediante l'uso della piattaforma, suddivisa per area, a titolo di esempio la creazione delle determinate, la gestione dei procedimenti amministrativi, la creazione del bilancio preventivo e del consultivo, ecc...

5 Requisiti funzionali

Consapevole delle differenze di servizi tra una suite applicativa e l'altra, preso atto che ogni Ditta propone un suo insieme di servizi con moduli dalle caratteristiche già delineate che implementano le funzionalità necessarie nei vari ambiti, il Comune di MONTEROTONDO richiede che, partendo dai moduli e dal database messo a disposizione dal Fornitore attuale, come specificato anche nei paragrafi:

-7 (Attivazione del servizio e configurazione della soluzione) e

-8 (Recupero, normalizzazione e migrazione dati) del presente Capitolato,

l'Aggiudicatario verifichi i diversi servizi direttamente con i referenti di ogni settore, al fine di valutare eventuali personalizzazioni che rendano l'implementazione proposta più confacente alle procedure in essere presso gli uffici comunali. Tale requisito risulterà di fondamentale importanza al fine di superare con successo il collaudo finale di undeterminato modulo.

Al fine di consentirne l'utilizzo agli operatori addetti e garantire la continuità del lavoro, si richiede che il nuovo gestionale sia interoperabile con tutte le soluzioni che verranno indicate dai referenti di ogni settore.

Nell'ALLEGATO A vengono riportati i servizi e i moduli applicativi

6 Piano delle attività

Le attività di migrazione che possono comportare blocchi all'operatività dell'Ente, dovranno essere svolte principalmente all'infuori dell'orario di apertura degli uffici e sportelli comunali, anche in giornate festive o in orari notturni, al fine di limitare il disagio o il fermo dei servizi. Tali attività non comporteranno alcun onere aggiuntivo rispetto all'importo offerto in sede di gara.

Potranno essere concordati tra le parti, interventi da effettuarsi all'interno degli orari di lavoro, in accordo con la direzione dell'esecuzione, nei casi in cui questi non siano realizzabili in altro orario e si rendano necessari per diminuire i tempi di fermo degli uffici comunali.

La Ditta si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno alcun onere

aggiuntivo.

L'Amministrazione Comunale, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordate con la ditta aggiudicataria.

Le operazioni oggetto della fornitura richiesta non dovranno interrompere le normali operazioni di routine svolte dal personale dell'Ente.

Dovrà quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

Entro quindici giorni lavorativi dall'aggiudicazione dell'appalto, anche in pendenza di stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà presentare il Piano delle attività di dettaglio, che dovrà essere coerente con le tempistiche indicate nel presente capitolato, come eventualmente migliorate in sede di offerta e dovrà contenere un crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime i singoli moduli della suite applicativa e il portale istituzionale (attivazione, configurazione, personalizzazione, formazione).

Il piano dovrà essere accettato dal DEC. In caso di non accettazione il piano dovrà essere adeguato alle indicazioni del DEC entro i successivi due giorni lavorativi.

7 Attivazione del servizio e configurazione della soluzione

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'installazione completa di ogni modulo della suite, l'attivazione del servizio e la pubblicazione on-line del portale istituzionale entro un termine massimo di 180 (centottanta) giorni, naturali e consecutivi, dalla presentazione del Piano delle attività di cui al precedente articolo 6, salvo diversa esplicita autorizzazione da parte dell'Ente.

Il nuovo sistema informativo dovrà soddisfare le esigenze attuali e future degli uffici interessati, pertanto l'Aggiudicatario, insieme al personale tecnico dell'Ente, dovrà garantire che la nuova suite applicativa e il nuovo sito istituzionale soddisfino le esigenze attualmente in essere o quelle future, per tutta la durata del contratto, ivi comprese le funzionalità descritte al punto 2

La fase di configurazione delle soluzioni comprende anche la definizione delle strutture dei dati che dovranno essere migrati, questa attività dovrà essere effettuata congiuntamente da personale della Ditta Aggiudicataria e dagli addetti delle aree funzionali dell'Amministrazione comunale.

L'Aggiudicatario potrà proporre modifiche di tipo organizzativo che risultino più funzionali al flusso informativo in essere, in base alla sua esperienza in questo ambito. Tali modifiche dovranno comunque essere approvate dall'Ente.

In caso di ritardi verranno applicate le penali di cui al relativo paragrafo.

8 Recupero, normalizzazione e migrazione dati

È necessario che tutti i dati contenuti nelle banche dati delle procedure attualmente utilizzate dall'Ente e oggetto di sostituzione siano migrati integralmente e resi disponibili per la consultazione, la gestione o ogni altra attività che si renda necessaria (p.e. estrapolazione, statistiche e stampe) attraverso la nuova soluzione proposta.

L'Aggiudicatario si impegna perciò a recuperare l'intero storico dei dati e delle informazioni, a renderlo disponibile per la completa fruizione da parte del personale dell'Ente.

Per quanto attiene alla conservazione dei documenti, l'intero contenuto digitale dell'Ente (**compreso quello attualmente non presente nel sistema conservazione sostitutiva a norma**) dovrà:

-essere oggetto di un processo di riversamento sostitutivo all'interno del nuovo sistema fornito, con il mantenimento di tutti i legami tra le basi dati ed i documenti;

-essere preservato in termini di validità dei documenti;

La conversione degli archivi dalla piattaforma applicativa/sito in uso presso l'Ente a quella oggetto della presente proposta, senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente, si intende "chiavi in mano" e quindi comprensiva di:

-Conversione di tutti dati attualmente presenti nella piattaforma gestionale in uso;

-Bonifica di alcuni documenti già archiviati nel protocollo interno in modo incompleto e provenienti dalla precedente migrazione dati dal software in uso

-Import di tutti gli archivi attualmente in uso sulla piattaforma applicativa oggetto della presente qualificazione;

- Import di tutti gli articoli/comunicati/pubblicazioni/sezioni presenti nell'attuale sito internet istituzionale;
- Verifica ed analisi anomalie sugli archivi importati;
- Bonifica dati secondo le indicazioni del committente;
- Validazione finale dei dati.

L'Aggiudicatario dovrà, in sede di redazione del piano di attività di cui all'art.6, redigere uno specifico documento c.d. "Piano di Migrazione e caricamento dei dati" in cui sono definite le strategie di migrazione dei dati, censite le modalità di analisi dei flussi informativi, definite le modalità e gli strumenti utilizzati per il trasferimento dei dati dagli attuali sistemi informativi ai nuovi sistemi, le modalità di verifica/validazione degli stessi e le modalità di gestione e risoluzione di eventuali anomalie.

Il corretto trasferimento dei dati dovrà essere verificato in contraddittorio tra l'Aggiudicatario e i responsabili degli uffici, mediante:

- a) un controllo a campione tra la procedura attualmente in uso e quella di nuova attivazione;
- b) un controllo sui dati aggregati;
- c) con eventuali altri metodi richiesti dal DEC.

Alla fine delle attività di recupero dei dati, tutte le informazioni contenute nei sistemi informativi in uso dovranno essere contenute nelle nuove procedure.

9 Pre-produzione e test di verifica

Il "Piano di attività" di cui all'art.6 dovrà specificare un periodo di pre-produzione in cui il nuovo sistema affiancherà le procedure attualmente in uso presso l'Ente, al fine di verificare il corretto funzionamento delle nuove soluzioni e garantire la normale attività lavorativa dei vari uffici coinvolti dal processo di migrazione. Tale periodo non dovrà superare la durata specificata dal DEC in base alle necessità ed a quanto concordato con gli uffici interessati.

10 Personalizzazione

L'Aggiudicatario, prima del rilascio ed avvio di ciascun modulo, dovrà implementare idonee personalizzazioni in modo da:

- a) adeguare gli applicativi ad eventuali esigenze dell'Ente (in base alle richieste del DEC e/o del RUP), nel rispetto della normativa vigente e senza alcun onere aggiuntivo rispetto all'importo come contrattualmente stabilito;
- b) implementare idonei strumenti di interazione (prioritariamente web services, altro in caso di necessità rilevate dal DEC e/o del RUP) con i software di terze parti attualmente in uso dall'Ente;
- c) configurare l'applicativo su istruzione del DEC in modo da renderlo utilizzabile dal personale dell'Ente.

11 Collaudo

Il collaudo si riferisce a tutte le attività atte a verificare la piena rispondenza dei servizi erogati dalla suite applicativa alle specifiche descritte e a quanto offerto dal concorrente in sede di offerta tecnica.

Il collaudo viene eseguito dopo il completamento dei test ed è orientato all'accettazione formale; ha connotati di validazione e dovrà garantire la copertura completa dei requisiti.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, a propria cura e spese, un ambiente on-line di test e di collaudo.

Il servizio dovrà essere disponibile senza soluzione di continuità, ovvero tutti i giorni 24 ore al giorno.

La fase di test è interna all'Aggiudicatario, che dovrà comunque consegnare all'Ente l'elenco dei test eseguiti ed i relativi risultati.

Qualora il DEC ritenga che la fase di test non sia stata sufficientemente esaustiva, lo stesso può chiedere una integrazione dei test effettuati.

Le operazioni di collaudo consisteranno nella verifica delle funzionalità, realizzata in contraddittorio con un rappresentante designato dall'Aggiudicatario.

Secondo i tempi indicati nel Piano delle attività di cui all'art.6 approvato dall'Amministrazione, l'Aggiudicatario comunicherà per iscritto il "Pronti al collaudo".

Le "Specifiche di collaudo" dovranno essere sottoposte preventivamente al DEC per accettazione entro il termine indicato nel Piano delle attività di dettaglio e relativo crono-programma e comunque entro sette giorni lavorativi precedenti la data prevista di rilascio della dichiarazione di "Pronti al collaudo".

Tale documento, una volta accettato, rappresenterà una guida per il collaudo, che potrà includere, comunque, tutte le prove ritenute necessarie dall'Ente. Eventuali ulteriori prove che si deciderà di effettuare dovranno essere verbalizzate e costituiranno un addendum alle norme di collaudo sopra citate.

Qualora in sede di collaudo si riscontrino anomalie pregiudizievoli al servizio, il collaudo, così come attestato dalla sottoscrizione del relativo verbale, avrà valore negativo. In questa ipotesi l'Aggiudicatario sarà tenuto alla eliminazione dei difetti o delle carenze ad essa imputabili entro dieci giorni lavorativi dal giorno di collaudo negativo dando comunicazione scritta all'amministrazione di essere disponibile al nuovo collaudo.

12 Formazione del personale

L'Aggiudicatario dovrà presentare all'interno della proposta tecnica un Piano Formativo per il governo del change management dell'Ente, rivolto al personale dell'Amministrazione da erogare all'avvio del servizio, il quale dovrà ottenere la validazione da parte del DEC.

Sono inoltre richieste ulteriori sessioni formative in presenza nel corso di erogazione del servizio (per un massimo di 15 gg l'anno), il cui contenuto potrà essere espressamente richiesto e sarà concordato con le singole aree, in base alle specifiche esigenze di supporto e affiancamento al personale dell'Ente per l'evasione di attività complesse quali ad esempio, estrazione o elaborazione dei dati secondo specifici modelli e formati, sviluppo di nuove funzionalità del software per specifiche esigenze dell'Ente (quindi non obbligatorie in virtù di specifiche disposizioni normative o di legge a livello regionale o nazionale), ecc. Eventuali giornate non utilizzate nel corso di ciascun anno si cumuleranno sul monte giornate dell'anno successivo. Alla scadenza del contratto eventuali giornate non utilizzate dall'Ente verranno perse.

Le sessioni formative saranno finalizzate al trasferimento all'utenza, di tutte le abilità e competenze necessarie ad un corretto utilizzo delle funzionalità messe a disposizione dalla soluzione.

La formazione dovrà concludersi entro l'avviamento dei rispettivi moduli, previa relazione del responsabile del servizio sul raggiungimento degli obiettivi del corso; nel caso in cui gli obiettivi non fossero raggiunti, saranno richiesti senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente, ulteriori giorni formativi fino al raggiungimento di un ottimale livello di autonomia lavorativa da parte dell'impiegato addetto.

L'attività di formazione dovrà essere eseguita presso la sede del Comune di MONTEROTONDO, da personale qualificato e competente. Sono ammesse, in via eccezionale, soluzioni di formazione a distanza previo consenso da parte della DEC.

Nessun onere aggiuntivo può essere riconosciuto per le spese di trasferta e di soggiorno.

È a carico dell'Aggiudicatario la preparazione, la riproduzione del materiale didattico e delle dispense da distribuire ai partecipanti. L'Aggiudicatario dovrà indicare nel piano di formazione le figure professionali che effettueranno l'attività.

Al termine di ogni intervento formativo dovranno essere rilevati il grado di soddisfazione dei discenti, l'effettiva utilità del corso, eventuali ulteriori esigenze del personale in relazione all'argomento trattato ed il raggiungimento dei prefissati obiettivi formativi secondo dei questionari aderenti alla tipologia di corso tenuta.

a) È richiesta una formazione diversificata per gli utenti di ciascuna delle aree funzionali e in base all'utilizzo del sistema. In relazione al numero di partecipanti, potranno essere necessarie edizioni multiple. Le modalità di erogazione dovranno infatti prevedere: sessioni teoriche frontali in aula indicata ed appositamente allestita dal comune, con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 25 unità;

b) sessioni pratico-applicative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;

c) moduli formativi, FAQ, tutorial e un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana)

fruibili in modalità e-Learning.

Nello specifico, nell'ambito del piano di change management dovranno essere predisposti i corsi di formazione citati nei paragrafi seguenti.

12.1 Formazione rivolta agli operatori

Gli utenti sono tutti i dipendenti comunali utilizzatori dei servizi.

La formazione sulla piattaforma applicativa oggetto della presente proposta, con durata di almeno 6 ore a giornata sarà da erogare

presso la sede dell'Ente o, in via eccezionale, in modalità a distanza previo assenso del DEC.

Gli operatori dovranno essere formati specificatamente per l'area funzionale di appartenenza, in merito ai seguenti argomenti, proposti a titolo esemplificativo:

- a) accesso all'applicazione, interfaccia utente e modalità d'interazione, navigazione nei menù, accesso all'help e alla documentazione in linea, ecc.;
- b) attivazione delle funzionalità, immissione, controllo e validazione dei dati, funzioni di ricerca, interrogazione, visualizzazione e stampa, chiusure periodiche, ecc.;
- c) accesso alla documentazione tecnica e alla manualistica di riferimento;
- d) parametrizzazioni, procedure di firma, caricamento degli atti, accesso all'area di protocollo, apertura e invio PEC, produzione di stampe massive, ecc.
- e) funzionalità specifiche per le varie aree, consultazione dei capitoli di spesa, apertura dei ticket o delle richieste di informazioni funzionali, ecc.

Il Piano Formativo deve prevedere l'erogazione di sessioni teoriche frontali in aula e sessioni pratico-applicative (training on the job) effettuate in presenza o in modalità remota previo assenso del DEC.

Sono inoltre richieste ulteriori sessioni di formazione in presenza o in modalità remota previo assenso del DEC, effettuate in corso di erogazione del servizio già a partire dal primo anno e rivolte al personale delle singole aree, in merito a contenuti preventivamente concordati con i dipendenti stessi

12.2 Formazione rivolta agli amministratori del sistema

Gli utenti sono personale indicato dal Comune di MONTEROTONDO.

I corsi di formazione ed addestramento saranno finalizzati al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative e del database.

I corsi dovranno essere finalizzati, inoltre, al trasferimento delle competenze in relazione ad:

- a) Attività di gestione delle policy di sicurezza e amministrazione degli utenti (autorizzazioni e profilazione, ecc.);
- b) (Solo su eventuale richiesta) Accesso ai dati mediante strumenti di interrogazione con possibilità di creare estrazioni, report, viste ed elaborazioni personalizzate;

I corsi di formazione dovranno prevedere sessioni pratico applicative, da svolgere anche con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro gli operatori del Comune di MONTEROTONDO.

Attraverso il Piano delle attività di cui all'art.6, verranno regolate anche le attività phase-out attraverso l'affiancamento del personale dei Sistemi Informativi Comunali o dei soggetti indicati dall'Amministrazione, secondo un periodo di affiancamento da pianificare secondo le esigenze che verranno indicate dalla stessa Amministrazione.

L'Aggiudicatario dovrà garantire un supporto dedicato, sia da remoto che on-site, senza oneri aggiuntivi per l'Ente, di almeno ulteriori 6 mesi dall'entrata in produzione di ogni area applicativa, per la gestione di eventuali malfunzionamenti, rework, etc, supplementi di formazione, assistenza nell'esecuzione di particolari fasi operative, etc.

Il periodo di affiancamento previsto dovrà prevedere una ripartizione in gg/uomo per le diverse figure professionali ritenute utili ad un corretto svolgimento dello stesso

13 Amministratore di sistema

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'amministratore di sistema dell'Ente:

- a) le credenziali applicative di massimo livello di privilegio;
- b) Se predisposto, l'accesso ai log di sistema archiviati per consentire il tracciamento di eventuali operazioni "sospette" da parte degli utenti che utilizzano la suite applicativa.

14 Help Desk e Assistenza

1. L'Aggiudicatario è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione un servizio di assistenza degli utenti raggiungibile tramite canali multipli:

- a) Call center attivo dal lunedì al venerdì lavorativi dalle ore 8:30 alle ore 17:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 12:00;

- b) Monitoraggio della piattaforma Cloud garantito 24 ore su 24 e 7 giorni su 7;
- c) Eventuale intervento tecnico in caso di necessità;
- d) Sistema di Trouble Ticketing con apertura della segnalazione in modo automatico tramite invio di una e-mail ad un apposito indirizzo di Help Desk;
- e) Indirizzo e-mail;
- f) Sito web per la risoluzione di problematiche dell'utenza inerenti la fornitura oggetto del presente Appalto.

L'Help Desk supporterà in particolare l'esecuzione operativa delle funzioni in caso di necessità da parte degli operatori dell'Ente o per quanto non espressamente documentato nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente descritto in sede di addestramento.

Provvederà inoltre ad attivare le strutture e le procedure di manutenzione correttiva, qualora necessario. L'Help Desk dovrà garantire efficacia di intervento e tempi di risposta celeri a seguito di richieste inoltrate dal personale dell'Ente, nello specifico si richiede riscontro da parte di un operatore dedicato:

- g) immediato in caso di chiamata al call center;
- h) un'ora (1 h) in caso di invio di richiesta tramite sistema di Trouble Ticketing e/o e-mail.

In sede di richiesta di assistenza, gli utenti dell'Amministrazione attribuiranno alla richiesta una categoria, in funzione della rilevanza del servizio e dell'impatto sull'utenza.

L'attribuzione della categoria di urgenza determinerà le modalità e tempistiche richieste per la risoluzione dell'evento.

La tabella che segue dettaglia i criteri che il personale dell'Amministrazione applicherà per la determinazione della suddetta categoria.

Categoria	Descrizione
1	Urgenza Critica: malfunzionamenti con sospensione dell'erogazione o grave degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, con impatto su tutti gli utenti o su un gruppo di utenti (per alcuni servizi e in particolari situazioni l'urgenza critica è applicabile anche quando l'impatto è sul singolo utente; tale circostanza verrà comunicata dall'Amministrazione).
2	Urgenza alta: malfunzionamenti con sospensione dell'erogazione o grave degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, con impatto su uno o più utenti
3	Urgenza media: malfunzionamenti con parziale degrado prestazionale del servizio, indipendentemente dal numero degli utenti
4	Urgenza bassa: malfunzionamenti di tipo marginale per i quali l'utente è in grado di svolgere la normale attività ricorrendo ad altre modalità operative, indipendentemente dal numero degli utenti

È inoltre richiesta la disponibilità ad effettuare assistenza in presenza presso le sedi del Comune, in occasione di problematiche particolarmente critiche, nelle giornate da lunedì a venerdì lavorativi dalle ore 8:30 alle ore 17:30, a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre rendere disponibili eventuali dati richiesti dall'Amministrazione, per il rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito al servizio di assistenza periodicamente eseguito dal Comune.

Per la data/ora di apertura del ticket farà fede:

- la data/ora di invio della e-mail;
- la data/ora della chiamata telefonica;
- la data/ora di inserimento della richiesta nel sistema di Trouble Ticketing; a seconda della modalità utilizzata per l'invio della richiesta. Le attività di manutenzione, aggiornamento o comunque critiche (es. migrazione dati) che potrebbero comportare un blocco dei servizi informatici e/o dei software gestionali dovranno essere pianificati per tempo (almeno 10 gg di anticipo salvo diverso accordo) **ed effettuati in orari di chiusura degli uffici comunali e dei servizi al pubblico (quindi anche il sabato pomeriggio o la domenica) senza oneri aggiuntivi per l'Ente.**

15 Manutenzione

Il servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva deve essere garantito per tutta la durata del contratto, come meglio

di seguito precisato e senza oneri aggiuntivi per il Comune.

15.1 Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti verificatisi negli applicativi in esercizio, garantendo il corretto ripristino, nei tempi previsti, delle funzionalità. È inoltre richiesta l'applicazione delle necessarie misure migliorative sugli applicativi, laddove possibile, al fine di ottimizzare i tempi di successivi interventi.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzionamento) presenti nel codice sorgente e non rilevati precedentemente.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete), i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

15.2 Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa dovrà comprendere tutte l'attività di manutenzione volte ad assicurare la **costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente)** ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

- a) adeguamenti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- b) adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software di base e d'ambiente comprese l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- c) migrazioni di piattaforma;
- d) adeguamenti dovuti a seguito di nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi entro massimo 15 giorni dalle suddette variazioni e comunque nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti e il rispetto delle scadenze;
- e) modifiche al normale funzionamento dell'applicativo al fine di consentire ai preposti uffici la lavorazione di pratiche anche in virtù di possibili anomalie procedurali (es. eliminazione vincoli degli applicativi a causa di ritardi nella lavorazione delle pratiche; eliminazione di vincoli legati ad un presupposto di base dati priva di anomalie, ecc.).

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/ regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque l'Aggiudicatario, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'Ente è tenuto a:

- f) tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- g) darne comunicazione dall'Amministrazione aggiudicatrice;
- h) realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'Aggiudicatario, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte dall'Amministrazione aggiudicatrice sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti dall'Amministrazione aggiudicatrice.

15.3 Manutenzione evolutiva

Per manutenzione evolutiva si intendono le modifiche alle procedure ed ai programmi volte a realizzare miglioramenti ed ottimizzazioni tramite la modifica di maschere, transazioni, report.

In tutti i casi in cui le attività di manutenzione tecnica comportino aggiornamenti e/o adeguamenti ai sistemi software in questione, le nuove versioni dovranno contenere tutte le personalizzazioni e/o le modifiche apportate alle versioni precedenti, ivi comprese le personalizzazioni e/o le modifiche apportate in precedenza agli archivi e alle basi di dati.

Potrà altresì essere richiesta, nel corso della fornitura, l'implementazione di misure e strumenti per ampliare il livello di accessibilità

a soggetti con disabilità, a specifiche funzioni della suite applicativa.

16 Referente tecnico – Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali

Entro la data di avvio del servizio (specificata nel Piano di Attività) l'Aggiudicatario dovrà segnalare formalmente all'Amministrazione un Referente Tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il DEC e i suoi delegati.

Si segnalano in via indicativa e non esaustiva le attività che il Referente Tecnico dovrà svolgere:

- a) coordinamento e armonizzazione delle risorse della propria azienda in ragione delle direttive dell'Amministrazione;
- b) gestione del team di lavoro;
- c) ricerca di personale specializzato necessario per fronteggiare improvvisi carichi di lavoro;
- d) controllo e rendicontazione di tutte le attività;
- e) comunicazione immediata di potenziali interruzioni o degrading dei livelli di servizio;
- f) supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto

L'Aggiudicatario dovrà inoltre fornire il nominativo di un proprio incaricato al quale, con apposita disposizione, sarà conferito l'incarico di "Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali", relativamente ai servizi richiesti nella fornitura. Tale incarico non potrà essere rifiutato.

L'eventuale sostituzione del Referente Tecnico o del Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali dovrà essere comunicata immediatamente e formalmente all'Amministrazione. Nei periodi di assenza di una delle due figure dovrà essere fornito al DEC il nominativo e i riferimenti del sostituto.

17 Importo posto a base di gara – Modalità di pagamento

Ai soli fini dell'assolvimento dell'obbligo di contribuzione ANAC e della determinazione della garanzia provvisoria, si presume un valore stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 36/2023, pari a € 270.000,00, IVA esclusa, così composto:

- importo a base di gara per il periodo di durata contrattuale (3 anni), pari a € 180.000,00 IVA esclusa;
- valore stimato dell'opzione di rinnovo di 1 anno, pari a € 60.000,00 IVA esclusa (art.120, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 36/2023);
- valore stimato della proroga tecnica semestrale, pari a € 30.000,00 IVA esclusa (art.120, comma 11, del D.Lgs. 36/2023).

Ai sensi dell'art. 108, comma 9, del D.Lgs 36/2023, trattandosi di servizi di natura intellettuale, nell'offerta economica l'operatore NON è tenuto ad indicare i propri costi della manodopera e gli oneri aziendali per l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 120, comma 3, lett. b) del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., si riserva la facoltà di modificare l'importo contrattuale sino al 10% del valore iniziale senza alterare la natura complessiva del contratto.

Il Comune di MONTEROTONDO si impegna a corrispondere gli importi dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento di idonea fattura, che potrà essere rilasciata a seguito dell'accertamento del DEC sulla regolarità della prestazione effettuata.

La fornitura è finanziata con fondi propri del Bilancio del Comune di MONTEROTONDO.

18 Cessazione del servizio e attività di fine contratto (Exit Management)

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura dell'Ente.

Alla scadenza del contratto l'Aggiudicatario presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'Ente o al nuovo

Aggiudicatario per un periodo pari agli ultimi sei mesi di contratto fornendo un Piano di Subentro che dovrà essere accettato dal DEC. In caso di non accettazione il piano dovrà essere adeguato alle indicazioni del DEC entro i successivi dieci giorni lavorativi. In ogni caso le attività pianificate dovranno terminare entro il termine contrattuale.

La fase di Exit Management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- i. fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- ii. gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- iii. due diligence: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- iv. contratti e licenze;
- v. trasferimento knowledge base da sistemi di Trouble Ticketing;
- vi. trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
- vii. consegna di una copia della banca dati e della relativa documentazione ad intervalli regolari da concordare con l'Ente (almeno ogni sei mesi e/o a semplice richiesta dell'ente durante tutta la validità del contratto).

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a fornire al personale tecnico indicato dall'Ente tutti gli strumenti e competenze necessarie ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, l'Aggiudicatario si dovrà impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- a. fase di programmazione del passaggio di consegne
 - i. predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ecc.);
 - ii. riunione preparatoria con il personale tecnico dell'Ente;
- b. fase di affiancamento;
 - i. consegna dei dump e della documentazione per il passaggio di consegne;
 - ii. effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - iii. training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

19 Livelli di Servizio

I servizi oggetto del presente Appalto dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti. In caso di scostamento rispetto al valore di soglia identificato per ciascuno dei Livelli di Servizio, potranno essere applicate le penali di cui al capitolato di gara.

19.1 Disponibilità del servizio

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento la disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal fornitore della piattaforma.

Ai fini del presente contratto definiremo come "livello di disponibilità della piattaforma" (o **Percentuale di Tempo di Attività Mensile**) erogata in modalità SaaS, calcolata su base mensile, con la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità di Minuti disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità di Minuti disponibili}} \times 100$$

Dove:

Tempo di Inattività: Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di utilizzare la piattaforma in tutte le sue funzionalità, tra le quali leggere o scrivere dati sul sistema, pur avendone l'autorizzazione appropriata.

Quantità di Minuti disponibili: Numero di minuti in un mese.

1. Il Tempo di Inattività è calcolato in minuti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese.

Saranno esclusi dal conteggio i minuti di inattività relativi ad interventi di manutenzione programmata al di fuori dell'orario lavorativo giornaliero, che è definito di seguito.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,8%; ai fini di limitare i disagi sia agli utilizzatori che all'utenza esterna fruitrice di determinati servizi, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno dell'orario lavorativo giornaliero, con particolare riguardo agli uffici come "lo sportello del Cittadino" che erogano servizi al pubblico.

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate con almeno 48h di preavviso.

Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento. I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di CALL CENTER del fornitore di servizi o di rilevamento dei problemi stessi da parte del fornitore

In relazione al livello di gravità del problema, secondo i parametri indicati nella tabella sottoriportata, la risposta del Servizio di Call Center dovrà avvenire entro i termini indicati nella medesima ed entro gli orari di apertura degli uffici. Il termine decorre dalla prima chiamata o dalla mail inviata via posta elettronica.

Classificazione	Livello di gravità del problema	Ripristino funzionalità erogate dalla piattaforma SaaS Tempi a decorrere dalla chiamata al Call Center	Ripristino/Correzione di problematiche software legate a specifiche funzionalità Tempi a decorrere dalla Diagnostica	Collaudo Tempi a decorrere dalla soluzione della relativa problematica.
		Nei giorni e negli orari indicati (**)	Nei giorni e negli orari indicati (**)	Nei giorni e negli orari indicati (**)
"A"	1- Bloccante	entro 15 minuti.	entro 60 minuti.	entro 8 ore
	2- Non bloccante	entro 30 minuti.	entro 120 minuti.	entro 24 ore
"B"	1- Bloccante	entro 30 minuti.	entro 120 minuti.	entro 24 ore
	2- Non bloccante	entro 60 minuti.	entro 240 minuti.	entro 36 ore
"C"	1- Bloccante	entro 60 minuti.	entro 240 minuti.	entro 24 ore
	2- Non bloccante	entro 120 minuti.	entro 480 minuti.	entro 48 ore

(**) convenzionalmente si farà riferimento al seguente orario lavorativo giornaliero di servizio:

- da lunedì a venerdì: Mattino: 8.00 – 14.00 / Pomeriggio: 14.00 – 18.00; sabato: 08.00 – 14.00

In deroga a quanto sopra stabilito, tutte le condizioni di intervento indicate nella suddetta tabella si intendono estese anche nelle giornate di venerdì pomeriggio, sabato e domenica, mattino e pomeriggio, in presenza di particolari eventi, manifestazioni, consultazioni elettorali che si terranno nel periodo di validità del contratto; sarà cura del Comune di MONTEROTONDO comunicare alla ditta aggiudicataria, con almeno 7 gg di anticipo, le date nelle quali è necessario il servizio "esteso".

In deroga a quanto sopra stabilito, le condizioni di intervento indicate nella suddetta tabella e guasti classificati come tipi “A” e “B” sono estese alla modalità H24 per tutti i giorni dell’anno, qualora le eventuali configurazioni hardware/software di alta affidabilità presenti sui sistemi non siano completamente funzionanti e/o si sia in presenza di guasti multipli contemporanei.

In deroga a quanto sopra stabilito, le condizioni di intervento indicate nella suddetta tabella per tutte le tipologie di problematiche sono estese alla modalità H24 per tutti i giorni dell’anno, qualora siano in corso attacchi malware diffusi o comunque che interessano i sistemi interessati dalla presente fornitura, comprendendo quindi anche il portale istituzionale dell’Ente.

19.2 Esclusioni

L’impresa è tenuta sempre e comunque ad erogare il servizio di assistenza richiesto.

Le cause di forza maggiore, indipendenti dalla responsabilità del fornitore, che impediscano all’impresa di erogare i servizi previsti dal presente contratto, dovranno essere comunicate immediatamente al committente a seguito della chiamata di assistenza.

19.3 Penalità

Ove siano accertati fatti, comportamenti od omissioni che costituiscano violazione del presente capitolato ovvero violazione di norme o di regolamenti che possano condurre a disservizio, il Direttore dell’esecuzione contesterà gli addebiti prefissando un termine massimo di 5 giorni per eventuali giustificazioni.

Qualora l’impresa appaltatrice non provveda fornire giustificazioni, o le giustificazioni non risultino sufficientemente valide, il responsabile, valutate la natura e la gravità dell’inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall’impresa, può irrogare — con atto motivato- una penalità

Il committente si riserva di applicare le penalità per ritardata attivazione di tutte le componenti oggetto del presente appalto in misura percentuale dell’1‰ (un per mille) dell’importo a base di gara per ogni giorno di ritardo maturata rispetto al termine contrattuale.

In caso di superamento di 30 (trenta) giorni della scadenza contrattuale, il committente avrà la facoltà di risolvere il contratto in tutto o in parte, compreso il risarcimento degli ulteriori e maggioridanni. In alternativa, di concerto con il DEC, sarà possibile consentire una pronta consegna raddoppiando le penalità per l’intero periodo di proroga.

Ai sensi della normativa vigente in materia in particolare in relazione alla “Adozione delle linee guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali nonché l’inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC” è applicata la penale giornaliera compresa tra lo 0,6 per mille e l’1 per mille, graduata sulla gravità dell’inadempimento (ad esempio, inadempimento totale o parziale, anche sotto il profilo temporale) nei seguenti casi:

-mancata produzione della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile entro 6 (sei) mesi dalla conclusione del contratto. La violazione dell’obbligo di produzione della relazione di genere determina, inoltre, l’impossibilità di partecipare in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di 12 (dodici) mesi;

-mancata consegna alla stazione appaltante, entro 6 (sei) mesi dalla conclusione del contratto, della dichiarazione del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità e/o della relazione che chiarisca l’avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68 e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte;

-mancato rispetto delle quote assunzionali (giovanile e femminile) nelle percentuali previste nel presente capitolato.

Se durante il periodo di servizio fossero rilevate inadempienze rispetto ai termini sopraindicati, salvo i casi di forza maggiore, il committente si riserva di procedere all’applicazione di una penalità di importo come da tabella seguente:

Tipo Inadempienza	Importo Penale	Note
-------------------	----------------	------

Mancato rispetto dei livelli di servizio richiesti su base mensile.	200€ per ogni mese di “non rispetto” del livello di servizi previsto.	L’obiettivo è garantire all’ente la massima efficienza ed affidabilità della soluzione.
Mancato rispetto dei tempi di Ripristino funzionalità erogate dalla piattaforma SaaS in seguito a guasti o malfunzionamenti hardware e software.	10€ per ogni minuto ulteriore rispetto al numero massimo previsto per il ripristino della piattaforma.	L’obiettivo è quello di evitare interruzioni della disponibilità senza preavviso all’interno dell’“orario lavorativo giornaliero”.
Mancato rispetto delle clausole contrattuali relative a GDPR, etc...	50€ a non conformità rilevata per ogni giorno che intercorre tra la data di rilevamento e quella di risoluzione.	L’obiettivo è quello di garantire il pieno rispetto della normativa da parte dell’intero ecosistema di gestione delle sanzioni.

È fatto salvo il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito dal committente.

L’applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell’inadempienza, alla quale l’Impresa avrà la facoltà di presentare le controdeduzioni, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione stessa.

La riscossione delle penali avverrà mediante sottrazione dell’importo delle penali dai primi pagamenti utili dovuti alla ditta da parte dell’Ente, con relativa emissione della quota di storno attraverso nota di credito.

20 Tempistica

La durata dell’appalto (escluse le eventuali opzioni) è di **36 mesi**, decorrenti dalla data di stipula del contratto. Il Comune di MONTEROTONDO si riserva la facoltà di chiedere l’avvio del servizio in pendenza della stipula del contratto.

Entro **15 giorni** lavorativi dall’aggiudicazione dell’appalto, anche in pendenza di stipula del contratto, l’Aggiudicatario dovrà presentare il piano delle attività di cui all’articolo 6 comprensivo del crono-programma.

Entro e non oltre **180 giorni** naturali e consecutivi (ovvero nel termine inferiore offerto in sede di gara) dalla presentazione del Piano delle attività di cui all’art.6, dovrà essere completamente installato ogni modulo della suite, nonché dovrà essere attivato il servizio e dovrà essere effettuata la pubblicazione on-line del portale istituzionale.

I servizi di fornitura licenze e di assistenza e manutenzione evolutiva oggetto del presente Appalto dovranno essere svolti a decorrere dalla data di comunicazione di attivazione della suite applicativa e del portale istituzionale, il cui esito della verifica di conformità sia positivo.

Ai sensi dell’art. 120, comma 10, del D.Lgs. 36/2023, dall’Amministrazione aggiudicatrice si riserva la possibilità di prorogare il contratto all’aggiudicatario agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per un periodo non superiore a ulteriori 12 mesi.

Ricorrendo i presupposti di cui all’art. 120, comma 11, del D.Lgs. 36/2023, l’Amministrazione aggiudicatrice si riserva la possibilità di prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della nuova procedura per l’affidamento dei servizi oggetto del presente appalto.

21 Risoluzione del Contratto

Il Comune di MONTEROTONDO procederà alla risoluzione del contratto per gravi inadempimenti agli obblighi contrattuali debitamente contestati all’Appaltatore; in tal caso il Responsabile del procedimento procederà alla formulazione, per iscritto, della contestazione degli addebiti all’appaltatore assegnandogli il termine di 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi, e in caso di urgenza 48 ore, per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l’Aggiudicatario abbia risposto, il Comune procederà alla risoluzione del contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno; tale risoluzione verrà formalmente dichiarata con apposito provvedimento amministrativo motivato e comunicato all’Appaltatore con PEC.

Si procederà inoltre alla risoluzione espressa del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile nei seguenti casi:

- fallimento dell'Appaltatore;
- nelle ipotesi previste dall'art. 122 del Codice;
- nelle ipotesi previste nel presente capitolato;
- mancata reintegrazione della cauzione entro i termini di cui al successivo articolo;
- cessione del contratto in base a quanto precisato al successivo articolo;
- subappalto abusivo;
- l'effettuazione di transazioni senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane Spa.

In caso di risoluzione del contratto o di fallimento dell'Aggiudicatario, il Comune di MONTEROTONDO si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla presente gara, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento delle attività oggetto di appalto. L'affidamento avviene alle medesime condizioni proposte dall'originario aggiudicatario in sede di gara.

- a. La risoluzione comporterà in ogni caso l'incameramento della cauzione di cui al successivo articolo.
- b. In caso di risoluzione del contratto ogni maggiore costo derivante dallo svolgimento di attività da parte di altre ditte, comprese le eventuali spese per atti e simili, resta a carico dell'appaltatore, salvo l'eventuale danno ulteriore.

22 Cauzione definitiva

Per la sottoscrizione del contratto l'appaltatore costituisce una garanzia, denominata a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dal Codice, pari al 5 per cento dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art.53 comma 4 del D.lgs 36/2023

La garanzia è prestata per l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché per il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.

Le stazioni appaltanti hanno il diritto di valersi della garanzia, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei lavori, servizi o forniture nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore. Possono altresì incamerare la garanzia per il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi e delle altre disposizioni.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento

23 Divieto di cessione del Contratto-Subappalto-Cessione dei crediti

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), del codice, la cessione del contratto è nulla.

È ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'articolo 119 del Codice. L'affidatario trasmette il contratto di subappalto all'Amministrazione aggiudicatrice almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni. Contestualmente trasmette la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza delle cause di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice e il possesso dei requisiti di natura tecnico-professionale. Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti dell'Amministrazione aggiudicatrice per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore per gli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276.

Alle cessioni di crediti si applicano le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52. Per la disciplina delle condizioni per l'opponibilità si rimanda all'allegato II.14 al codice.

24 Revisione prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice ISTAT dei prezzi al consumo.

25 Proprietà dei dati e della licenza d'uso

La licenza d'uso della suite gestionale e del sistema di gestione documentale oggetto di fornitura è di tipo "illimitato", quindi il Comune di MONTEROTONDO potrà continuare a utilizzare i prodotti suddetti senza alcuna limitazione e restrizione anche dopo la conclusione del contratto del presente appalto.

I dati e/o i documenti e/o le informazioni generati utilizzando la suite gestionale e/o conservati nelle relative banche dati sono di esclusiva proprietà del Comune di MONTEROTONDO e pertanto la Ditta avrà l'obbligo di garantirne l'accessibilità all'Amministrazione comunale in qualsiasi momento. Al termine del contratto o in caso di risoluzione dello stesso o in caso di dismissione/disattivazione di specifici software componenti la suite gestionale, la Ditta, senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente, dovrà garantire all'eventuale nuovo fornitore il massimo supporto nell'attività di estrazione/migrazione dati fornendo a quest'ultimo i dati e/o i documenti e/o le informazioni da migrare (completi di relativo tracciato record) nel formato che verrà concordato con l'ufficio dell'Ente.

La Ditta, circa il sistema di conservazione sostitutiva a norma, dovrà garantire al termine del contratto di cui al presente appalto, senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente, il supporto specialistico e l'assistenza necessaria per l'eventuale esportazione/trasferimento dei dati e dei documenti/unità documentarie conservati nei propri sistemi di conservazione sostitutiva verso il nuovo servizio di conservazione sostitutiva che l'Ente deciderà di adottare.

La fornitura e tutti i servizi di cui al presente capitolato dovranno essere erogati dalla ditta nel rispetto della normativa in materia di privacy e di trattamento dei dati nonché nel rispetto dei regolamenti dell'Ente in materia di gestione e utilizzo delle risorse informatiche.

26 Tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al presente appalto ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, impegnandosi altresì alla comunicazione di cui al comma 7 del medesimo articolo.

L'Appaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo ne dà immediata comunicazione al Comune di MONTEROTONDO.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra richiamata, gli strumenti di pagamento devono riportare il codice CIG assegnato alla procedura.

27 Forma della manifestazione della volontà

Il rapporto tra il Comune di MONTEROTONDO e l'aggiudicatario si perfeziona ai sensi dell'art.18 del Codice mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, fermo restando l'avvenuta costituzione della cauzione definitiva.

28 Foro competente

Per qualsiasi controversia nascente dall'applicazione e/o dall'interpretazione del contratto di cui alla presente procedura sarà competente il Foro di ROMA.

29 Modifica del Contratto in corso di esecuzione

- a. Il contratto può essere modificato senza una nuova procedura di affidamento nei casi previsti all'articolo 120 del codice.
- b. Opzione di proroga del contratto: il Comune di MONTEROTONDO si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a ulteriori 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.
- c. L'Amministrazione aggiudicatrice si riserva la facoltà di prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.
- d. Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto: qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'Amministrazione aggiudicatrice può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può

fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

e. Modifiche del contratto ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del Codice: l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione, nei seguenti casi:

- modifiche legate al quinto d'obbligo di cui all'art. 120 c. 9 de codice;
- adeguamenti normativi dettati dal CAD o dal Piano triennale della digitalizzazione PA;
- variazioni delle sedi operative dell'ente e in tutti gli altri casi in cui è necessario supporto tecnico per garantire la continuità dei servizi.

30 Norme di rinvio

Per quanto non previsto nel presente capitolato, si fa riferimento alle norme vigenti in materia e al Codice civile.

31 Codice di comportamento

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 62/2013, rubricato "Regolamento recante codice di comportamento," a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, e del piano triennale di prevenzione della corruzione redatto dal Comune di MONTEROTONDO ai sensi del Decreto Legislativo n. 33 del 14.03.2013 e in applicazione della Legge 06.11.2012 n. 190, l'Appaltatore e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici, per quanto compatibili, codici che – pur non venendo materialmente allegati al presente capitolato sono da intendersi qui integralmente trascritti e, per l'effetto, da considerarsi parte integrante dello stesso – poiché consultabili on line sul sito Istituzionale del Comune di MONTEROTONDO.

ALLEGATO A ALLEGATO MATRICE FUNZIONI - MACROATTIVITA' / MODULI APPLICATIVI
HYPERVIC ©

	FUNZIONE / MACROATTIVITA'	MODULO APPLICATIVO HYPERVIC ©
1)	<p>SERVIZI DEMOGRAFICI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tenuta anagrafe e servizio toponomastico. • cura pratiche di stato civile • gestione ufficio elettorale e cura delle attività relative alle consultazioni elettorali. • gestione Leva • attuazione rilevazioni programma statistico nazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • ANAGRAFE • STATOCIVILE • ELETTORALE • ELEZIONI • LEVA
2)	<p>RAGIONERIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione documenti contabili: DUP - Bilanci di previsione e relative variazioni; • vigilanza sugli equilibri di Bilancio e relativi adempimenti; PEG finanziari - Rendiconto della gestione; • controlli sulle società partecipate e predisposizione del Bilancio Consolidato; • adempimenti fiscali relativi all'Iva; • gestione indebitamento; • determinazione e monitoraggio del 	<ul style="list-style-type: none"> • ARCONETECO • ARCONETELA • ARCONETFIN • CASSA ECONOMALE • CONTROLLO DIREZIONALE • INVENTARIO • MAGAZZINO • ORDINI

	<p>rispetto degli obiettivi di finanza pubblica;</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione contabilità finanziaria (entrate e spese) ed economico patrimoniale; • pareri, verifiche ed attestazioni di regolarità contabile; • coordinamento e rendicontazione contributi straordinari; • pignoramenti presso terzi (Ente terzo pignorato); • verifiche di cassa e cura dei rapporti con la Tesoreria; • supporto attività del Collegio dei Revisori nelle attività istituzionali in relazione alle materie di competenza; • rispetto degli adempimenti verso la Corte dei Conti per quanto attiene a Programmazione e Rendicontazione; • gestione appalti di servizi relativi ai beni e alle attività istituzionali dell'ente; • tesoreria comunale; • monitoraggio sulla rispondenza e coerenza al programma di mandato • fiscalità passiva; • gestione acquisti di beni di consumo correnti e servizi; • gestione fondo cassa economale per i pagamenti previsti nel Regolamento economale; • inventario beni mobili; • conservazione, valorizzazione del patrimonio immobiliare attraverso la ricognizione, la programmazione, l'attuazione e il controllo degli interventi di acquisizione, di cessione, di concessione (a vario titolo) dei beni, ad eccezione di quelli assegnati con atti programmatori del Consiglio Comunale o della Giunta Comunale ad altri settori. • patrimonio indisponibile e disponibile. • riclassificazione e rivalutazione del Patrimonio immobiliare. Inventario. • programmazione interventi straordinari 	
--	---	--

	fabbricati ed impianti;	
3)	<p>AFFARI GENERALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • protocollo generale; • movimento deliberativo; • esercizio delle funzioni previste dall'art. 97 del TUEL., per l'attività rogatoria e di archivio contratti per scrittura privata e per l'attività di controllo di regolarità amministrativa ex art. 197 comma 2 del TUEL. • cura della disciplina introdotta dalla Legge 190/2012 e ss.mm.ii. e dal D.Lgs. 33/2013. • adempimenti di pubblicazione correlati all'Amministrazione trasparente - Supporto al Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza (RPCT) (D.Lgs. 33/2016 e ss. mm. ii.). • gestione dell'albero della trasparenza • albo pretorio: cura della pubblicazione di tutti gli atti soggetti a pubblicazione all'albo pretorio (delibere, determinazioni, atti di liquidazione, ordinanze e altro). • Gestione servizio notifiche • Istanze online che, pubblicate sul portale dei servizi online dell'ente e rispondenti a tutte le linee guida AGID permettano agli utenti, con o senza autenticazione, di aprire pratiche online per i vari servizi digitalizzati e di seguirne gli stati d'avanzamento 	<ul style="list-style-type: none"> • PROTOCOLLOINFORMATICO • ATTIAMMINISTRATIVI • CONTRATTI • TRASPARENZA • MESSICOMUNALE • PORTALE SERVIZI ONLINE HYPERSIC
4)	<p>TRIBUTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione processi di accertamento e riscossione delle Entrate Tributarie: IUC: ICI, IMU (imposta municipale propria); 	<ul style="list-style-type: none"> • ICI • SIMULA • IMU • RISCOSSIONICOATTIVE • TARSU

	<ul style="list-style-type: none"> • TARSU e TARES (tassa rifiuti pregresse); • TARI (tassa rifiuti); • TASI (tributo sui servizi indivisibili); • TOSAP (tassa occupazione suolo pubblico); • ICP (imposta sulla pubblicità); • DPA (diritti per le pubbliche affissioni); • entrate residue del servizio idrico; • addizionale IRPEF comunale; • gestione dei contratti con i concessionari in caso di esternalizzazione dell'attività di accertamento e/o riscossione contenzioso tributario; • gestione delle istruttorie per il contenzioso tributario che si costituisce dinanzi alla commissione tributaria di primo e di secondo grado; • azione istituzionale e organica di collaborazione con l'Agenzia delle Entrate, la Guardia di Finanza e con le altre istituzioni pubbliche competenti, per contribuire all'attività di recupero e di contrasto all'evasione ed elusione fiscale. • Integrazione con la Piattaforma Notifiche Digitali 	<ul style="list-style-type: none"> • TASI
5)	<p>PERSONALE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assunzione, a qualsiasi titolo, del personale in attuazione del piano occupazionale, fatte salve diverse disposizioni della Giunta Comunale. • gestione amministrativa, contabile e previdenziale del personale in servizio a qualsiasi titolo presso il Comune. • Applicazione del Contratto Collettivo Nazionale Lavoro e Contratto Collettivo Decentrato Integrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • DENUNCE • RILEVAMENTOPRESENZE • STIPENDI
6)	TERRITORIO:	

	<ul style="list-style-type: none"> • gestione pratiche edilizie - Condono edilizio - Vigilanza edilizia. • adozione provvedimenti in materia di occupazione di suolo pubblico su istanza di terzi necessaria per l'attivazione dei provvedimenti edilizi; 	<ul style="list-style-type: none"> • CATASTO • PIM • PRATICHE EDILIZIE
7)	<p>AMMINISTRATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione attività di assistenza informatica del Comune; 	<ul style="list-style-type: none"> • AMMINISTRATORE • GESTIONE TICKET

Il Responsabile Unico del Procedimento

Ing. Riccardo Perotti