Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

MINISTRO PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA TRANSIZIONE DIGITALE

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 -INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"

MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI"

Comune di Medesano

PROGETTO PACCHETTO "CITTADINO ATTIVO" – ADEGUAMENTO SERVIZI DIGITALI - FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA NEXT GENERATION EU

CIG	**990660443D**
CUP	**H21F22000640006**
CPV	**72000000-5 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto**
Responsabile del procedimento	
Estremi del finanziamento	**Presidenza del Consiglio dei Ministri – Decreto n. 32/2/2022-PNRR del 15/07/2022**
Ruolo del Comune	**Soggetto attuatore**

Premessa

Il Comune di Medesano nel corso degli ultimi anni ha sempre affrontato, in alcuni casi anticipandoli, gli adeguamenti tecnici e tecnologici dettati dai processi di digitalizzazione dell'azione dell'Ente, intesa sia come azione interna all'Ente, e quindi come funzionamento della macchina comunale, sia come innovazione del rapporto con l'utenza e quindi come dematerializzazione di parte delle procedure amministrative.

Il sito web istituzionale rappresenta per i cittadini il miglior modo per avere informazioni chiare e semplici, per conoscere al meglio le iniziative ed i servizi erogati dall'ente.

Già a partire dall'anno scolastico 2017/2018 l'ente si è avviato verso la dematerializzazione con abbandono della modulistica cartacea a favore delle richieste on line per l'accesso ai servizi scolastici e per l'infanzia.

In questo contesto che potremmo definire favorevole alla digitalizzazione, ancorché con le difficoltà di una struttura limitata per risorse umane e tecniche, prende forma la partecipazione dell'ente al bando oggetto del presente progetto.

Normativa e documentazione di riferimento

1. Codice Amministrazione Digitale (CAD) approvato con Decreto Legislativo 7 marzo 2002 n. 85;
2. Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione – aggiornamento 2022/2024;

3. Allegato 2 “Definizione del perimetro degli interventi” all’Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale Di Ripresa E Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 “Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici “Comuni Investimento 1.4 “Servizi E Cittadinanza Digitale” **(Documento di supporto n. 1)** debitamente rettificata dal Decreto di modifica n. 39/2023 **(Documento di supporto n. 2)**;
4. Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum – versione maggio 2023 con particolare riferimento all’allegato 2 “Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1” **(Documento di supporto n. 3)**;
5. Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA con il modello di sito comunale, corredato dal manuale operativo ed altri documenti tecnici, messi a disposizione sul sito Designers Italia realizzato dal Dipartimento per la trasformazione digitale e da AGID – Agenzia per lItalia Digitale;
6. Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento emesse dal Garante della Privacy il 10 giugno 2021 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 163 del 9 luglio 2021;
7. Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 119 del 3 maggio 2019
8. Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli (comuni) predisposta da Designers Italia a cura del Dipartimento per la Trasformazione Digitale in collaborazione con l’Agenzia per l’Italia Digitale (AGID).

Obiettivo del progetto

Lo scopo della partecipazione al bando Misura 1.4.1 - “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” - Comuni, per la parte relativa a questo progetto denominata **“Pacchetto cittadino attivo”**, è far sì che i cittadini mentre consultano il sito istituzionale del Comune di Medesano per cercare le informazioni relative ai servizi che l’ente eroga possano agevolmente ed immediatamente interagire per compilare on line e presentare la loro richiesta, dopo essere identificati.

Obiettivo del presente progetto è la realizzazione e la fornitura dei seguenti 4 servizi on line indicati in sede di presentazione della domanda di partecipazione al bando indicato in oggetto:

Numero	Descrizione	Attività
1	Richiedere l’accesso agli atti	Da avviare
2	Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico	Da avviare
3	Richiedere una pubblicazione di matrimonio	Da avviare
4	Richiedere permesso per parcheggio invalidi	Da avviare

Tali servizi digitali dovranno offrire interfacce coerenti, fruibili e accessibili, e soprattutto essere progettati a misura del cittadino, al fine di venire incontro alle sue esigenze e colmare la distanza tra cittadino e pubblica amministrazione, in accordo con quanto indicato nelle Linee guida prodotte nell’ambito del progetto Designers Italia e dovranno essere accessibili sia in modalità desktop, sia in modalità mobile.

Le attività per il raggiungimento delle finalità del presente progetto saranno svolte tramite il supporto di un Partner/Intermediario Tecnologico.

Oggetto del progetto

La realizzazione del **“Pacchetto cittadino attivo”** dovrà essere attuata con un insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell’amministrazione, o effettui un adempimento verso l’amministrazione.

Le interfacce dovranno essere realizzate conformemente a quanto indicato nell’allegato dell’avviso “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” - Comuni (aprile 2022) a valere sul PIANO NAZIONALE DI

RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” secondo le caratteristiche indicate negli allegati documenti di supporto n. 1, n. 2 e n. 3.

I servizi dovranno essere progettati e sviluppati con un approccio *responsive*, con l’obiettivo di fornire un’esperienza d’uso ottimale indipendentemente dalla risoluzione dello schermo e dal tipo di dispositivo utilizzato, consentendo in ogni situazione facilità di lettura e navigazione.

Servizi complementari inseriti nel pacchetto cittadino attivo

L’affidamento comprende inoltre la realizzazione delle 26 tipologie di istanze on line che sono oggetto della partecipazione al bando sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE – MISURA 1.4.3 ADOZIONE APP IO.

Sottodominio per i servizi digitali

I servizi digitali dovranno essere messi a disposizione all’interno di un sottodominio che rispetta tutti i parametri ed i criteri indicati nella documentazione del presente bando “Dominio istituzionale” (es: servizi.comune.medesano.pr.it), come indicato nell’elenco dei nomi a dominio riservati per i comuni italiani.

I servizi dovranno essere forniti in modalità SaaS - Software as a Service, con appoggio su infrastruttura cloud situata nel territorio nazionale, in possesso delle necessarie qualificazioni e certificazioni.

Connettore con il gestionale relativo al protocollo

Le istanze inviate dal cittadino (e relativi allegati) dovranno essere protocollate in automatico in entrata tramite il sistema di protocollo in uso presso il Comune di Medesano, (allo stato attuale gestito dal modulo JIRIDE della Suite Sicr@web di Maggioli), tramite l’invocazione dei web service resi disponibili da tale modulo. Poiché tali web service potranno cambiare/evolvere, è richiesto al fornitore di definire una interfaccia standard di scambio dati bidirezionale tra sito internet (in tutte le sue componenti) e sistema informatico comunale, che costituisca uno strato di disaccoppiamento, nonché di realizzare le componenti di integrazione lato sito. In questo modo, si integra il sito istituzionale con il sistema informatico comunale, garantendo, al tempo stesso, l’indipendenza dai moduli applicativi utilizzati.
Poiché il Comune di Medesano ha aderito all’Investimento 1.2 “Abilitazione al cloud per le PA Locali”, il gestionale del protocollo nel breve futuro sarà parte integrante del sistema SICRAWEB EVO della medesima ditta, e dovrà essere garantito tale servizio senza ulteriori costi.
La gestione dei procedimenti dovrà permettere la registrazione automatica delle istanze on line nel protocollo generale con restituzione immediata del numero di registrazione visibile anche nella suite ENTRANEXT e nell’area personale del cittadino come indicato successivamente.

Soggetto attuatore – attribuzione delle specifiche funzioni

Per l’attuazione della presente misura, finanziata con fondi PNRR, è prevista la seguente suddivisione dei compiti e delle funzioni:

- **al fornitore** compete la realizzazione di tutte le attività tecniche e di supporto indicate nel presente progetto e nel capitolato speciale di affidamento;
- **al personale comunale**, individuato nell’allegato 2 Sezione 2.2 Performance – Obiettivi gestionali settori per linee programmatiche, approvato con deliberazione della Giunta Municipale n. 38 del 24 marzo 2023 avente per oggetto “ESAME ED APPROVAZIONE PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE - PIAO - 2023/2025”, compete fornire la collaborazione necessaria per realizzare la personalizzazione dei procedimenti e delle istanze on line relativi ai servizi che afferiscono al proprio ufficio di appartenenza.

Fasi del progetto – Accesso diretto alla domanda on line del servizio

L'utente che effettuerà l'accesso direttamente dal banner posto nella pagina del servizio che sta consultando, dovrà trovarsi direttamente all'interno del flusso di quel servizio digitale, subito dopo avere effettuato l'autenticazione.

Ogni servizio dovrà presentare il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza e immediatamente prima della conferma per concludere la procedura, con utilizzo di quei dati che l'utente ha già indicato in precedenza e che non deve inserire nuovamente secondo il principio "once only"; dovrà inoltre essere previsto il salvataggio di una bozza di istanza con possibilità di riprenderla in un momento successivo.

Fasi del progetto – Pagamenti spontanei

Qualora la tipologia di istanza da presentare preveda da parte dell'utente l'effettuazione di un pagamento spontaneo, da farsi prima della presentazione dell'istanza, l'operatore economico dovrà realizzare la l'interfaccia che permetta l'elaborazione nonché il pagamento successivo in formato digitale secondo le specifiche tecniche fornite da PagoPA.

Fasi del progetto – Conferma di presa in carico dell'istanza

L'utente dovrà ricevere la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza all'interno della propria area personale del sito ed in modalità multicanale attraverso l'APP IO se ne è in possesso oppure via mail.

Fasi del progetto – Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio

Tutti i servizi digitali dovranno permettere all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo secondo le caratteristiche e le modalità indicate nel citato documento di supporto n. 3.

Fasi del progetto - Area personale del cittadino

L'operatore economico dovrà realizzare l'area personale del cittadino, che costituisce un punto di riferimento per la gestione del rapporto tra Amministrazione e cittadini di un Comune; l'utente dovrà accedere a tale area tramite autenticazione con SPID o CIE o CNS.

La navigazione di secondo livello dell'Area personale deve essere suddivisa in: «Le mie pratiche», «Pagamenti», «Documenti», «Messaggi», «Scadenze», «Profilo».

Tali sezioni devono visualizzare i messaggi scambiati con l'amministrazione, le scadenze, lo stato delle procedure in corso, i documenti ricevuti, i pagamenti fatti., complementare a quanto avviene con l'app IO. Pertanto, al fine di popolare opportunamente tali sezioni, il Fornitore aggiudicatario deve collaborare con altri fornitori dell'ente al fine di far confluire nella sezione i dati sopra descritti.

Fasi del progetto – Inserimento nell'interfaccia dell'istanza on line del link per appuntamenti

L'operatore economico dovrà collaborare con il fornitore dell'agenda digitale on line per inserire nell'interfaccia della domanda il link per fissare un eventuale appuntamento con l'ufficio comunale preposto al servizio.

Fasi del progetto – Cookie e privacy

Il dominio di tutti i cookie già presenti in tutte le pagine dei servizi digitali, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il loro uso, dovrà corrispondere al dominio del sito web del Comune, così come l'informativa sul trattamento dei dati personali che dovrò essere presente nel footer dei servizi digitali.

Fasi del progetto -Dichiarazione di accessibilità

Il fornitore dovrà fornire pieno supporto per inserire nel portale per le istanze la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente.

Certificazione https del portale al cittadino

Per adeguare il sito agli standard di sicurezza richiesti, l'operatore economico si impegna a fornire per gli annualmente un CERTIFICATO HTTPS valido e non obsoleto, nel formato e nella cifratura prevista nelle Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS).

Fasi del progetto - Velocità e tempi di risposta del sito

Il sito dovrà presentare almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse, per evitare la formazione e la pubblicazione di un piano di miglioramento come previsto nel bando PNRR.

Collaborazione con altri fornitori dell'ente

L'affidatario per la realizzazione dei servizi digitali dovrà rendersi disponibile alla collaborazione con fornitore per l'adeguamento del sito web istituzionale, per consentire il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati nel bando PNRR.

Formazione dei referenti del Comune per l'ordinaria gestione dei procedimenti

Il fornitore dovrà assicurare, in modalità on line, l'attività di formazione ed affiancamento operativo dei referenti comunali per la gestione del sito comunale, per un minimo di 8 ore, da svolgersi in almeno due sedute diverse.

La fruizione delle giornate di formazione sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti dal bando PNRR per l'avvio della soluzione.

Il Fornitore deve inoltre rendere disponibile il materiale didattico prodotto per la formazione ed una guida per la gestione dei procedimenti nei tempi concordati con la Stazione Appaltante.

Verifica della conformità del sito comunale ai fini dell'erogazione del finanziamento PNRR

I servizi digitali oggetto del bando PNRR dovranno superare con successo i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali previste nella misura 1.4.1 del PNRR *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali*, che dovranno essere verificate tramite l'apposita App di valutazione dell'adesione al modello Comuni.

Per permettere le verifiche necessarie da parte del Dipartimento della Transizione Digitale una completa l'esecuzione del progetto, il portale per i servizi on line dovrà anche essere funzionante durante gli **orari notturni** e raggiungibile dagli indirizzi IP **15.160.11.200**, **15.160.250.158** e **18.102.41.229** (è necessario che questi indirizzi non vengano bloccati da un eventuale firewall).

In particolare i servizi dovranno essere predisposti per superare con esito "**successo"** la verifica di conformità relativa ai 18 punti previsti nel Documento di supporto n. 2 sopra citato per i servizi digitali, mettendo il Soggetto Asseveratore in grado di verificare il rispetto di tutti i criteri di conformità per tutti i servizi richiesti, dall'autenticazione dell'utente al completamento dell'istanza.

Il fornitore si impegna a supportare il Comune di Medesano nella procedura di comunicazione di completamento delle attività ed in quella di verifica di conformità tecnica da parte Soggetto Asseveratore, garantendo la piena disponibilità alla correzione di eventuali errori segnalati oppure ad effettuare eventuali integrazioni che venissero richieste.

Diritto di proprietà

Il Fornitore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto; riconosce – inoltre - che i dati relativi alle istanze, sono e saranno di proprietà intellettuale del Comune di Medesano e potranno essere rilasciati in modalità OPEN DATA, ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD), con libertà di utilizzo da parte dell'utenza.

Garanzia di mantenimento

Il fornitore prende atto che le verifiche del Dipartimento, dell'Unità di Audit, della Commissione europea e di altri organismi autorizzati, previste nel bando PNRR potranno essere effettuate anche attraverso controlli in loco presso i Soggetti Attuatori pubblici delle azioni fino a cinque anni a decorrere dal 31 dicembre dell'anno in cui è stata effettuata l'erogazione del finanziamento da parte del relativo Dipartimento; pertanto si impegna a garantire per tutto il periodo l'operatività ed il pieno funzionamento della suite ENTRANEXT, nel rispetto dei requisiti indicati negli Allegati Tecnici **(Documenti di supporto n. 1 e 3)**

Servizio di assistenza (Service level agreement)

Consiste nella fornitura di assistenza su problematiche relative alla configurazione e all'utilizzo del sistema da parte dell'utenza comunale e dovrà essere previsto:

1 Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure; il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di un form preimpostato con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta; del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione.

Il Fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento ed Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle ore 18.00 per tutta la durata del contratto

2 Help desk di secondo livello erogato tramite assistenza telefonica; per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del Fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 per tutta la durata del contratto.

Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es. blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto anche attraverso attività di supporto on-site.

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 malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

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.

In caso di problema bloccante dovrà essere assicurato il ripristino delle funzionalità entro 30 minuti dalla chiamata, e correzione entro 120 minuti dalla diagnosi; in caso di problema non bloccante il ripristino delle funzionalità entro 60 minuti dalla chiamata e correzione entro 240 minuti dalla diagnosi.

Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa, nel periodo di riferimento del contratto, deve comprendere tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare l'adeguamento della gestione dei procedimenti a seguito di modifiche di norme o disposizioni di legge, ovvero ad evoluzioni delle linee guida AgiD /Team Digitale.

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

- tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
- 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 il Fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante;
- tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del Fornitore.

Cronoprogramma – tempi di attuazione

Il fornitore deve essere contrattualizzato entro il termine del 16 giugno 2023, con inserimento dei dati relativi nella piattaforma "PA Digitale 2026".

La procedura per l'esecuzione del contratto deve concludersi entro il termine di 8 mesi a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

La data di completamento delle attività verrà inserita nella piattaforma PA digitale 2026 per dare avvio alle verifiche automatiche di conformità del progetto, con possibilità di eventuali azioni correttive in caso di esito parzialmente positivo; ne consegue che, tenendo conto dell'eventuale necessità di apportare modifiche ed integrazioni, **il fornitore deve impegnarsi a realizzare l'oggetto del contratto entro 8 mesi dalla data del provvedimento di affidamento**.

La chiusura della procedura di verifica con esito positivo produrrà il verbale di conformità, che consentirà al Comune di Medesano di inviare la domanda di erogazione del finanziamento.

Risorse disponibili per l'attuazione del progetto

Sulla base del Decreto di finanziamento, le risorse disponibili per l'attuazione dell'intero progetto che comprende sia il "Pacchetto cittadino informato" che il "Pacchetto cittadino attivo", già iscritte a bilancio in appositi capitoli di entrata e di uscita ammontano per la seguente misura ad Euro 155.234,00.

Si tratta di Lump Sum o somma forfettaria individuata in base al numero dei servizi indicati nel bando (24) ed alla classe di appartenenza del Comune di Medesano (fascia popolazione 5.001 – 20.000 residenti), che verrà erogata in base ad un rendiconto non economico ma di risultato raggiunto con conseguimento degli obiettivi prefissati.

Procedura di affidamento

Le attività per il raggiungimento delle finalità previste nel “Pacchetto cittadino attivo” verranno svolte attraverso un Partner/intermediario Tecnologico, individuato nella ditta NEXT STEP SOLUTION S.R.L. di Collecchio, già titolare di un contratto in essere con il Comune di Medesano per la fornitura della suite ENTRANEXT con cui vengono gestiti i servizi extra tributari compreso APP IO e PagoPA; l’affidamento dell’appalto avverrà a mezzo di trattativa diretta svolta su MEPA CONSIP.