CITTÀ DI GIULIANOVA
PROVINCIA DI TERAMO

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

PROGETTAZIONE DI SERVIZIO
Relazione generale

(redatto ai sensi dell'art. 41, c. 12 del D.Lgs. 36/2023)

Misura 1.4.1 – Servizi digitali rivolti al cittadino "attivo"

CUP: F61F22001250006

CIG: A0354B9135

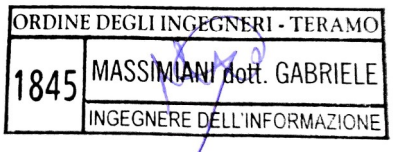
FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU

Indice generale

1 Premessa....3
1.1 Anagrafica soggetto attuatore....4
1.2 Anagrafica soggetto realizzatore....4
1.3 Anagrafica del progetto....5
2 Contesto ed obiettivi di riferimento....5
3 Definizione del servizio....6
3.1 Oggetto....6
3.2 Requisiti funzionali....7
3.3 Requisiti del fornitore....12
4 Risultati attesi....12
5 Attività relative alla fornitura....12
6 Ruoli e responsabilità....13
7 Determinazione importo a base di gara e modalità di pagamento....13
8 Durata, luogo e modalità di esecuzione del contratto....15
9 Livelli di Servizio (SLA)....15
10 Penali sui livelli di servizio (SLA)....16

Revisioni del documento

Ver.	Data	Modifiche apportate	Redattore/Revisore e Supervisore
1.0	04.07.2023	Stesura del documento di progetto comprensivo degli allegati	Ing. Gabriele Massimiani *Servizi di sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale* *(Redattore/Revisore)*
1.1	24.08.2023	Aggiornamento documento di progetto	
1.2	29.08.2023	Aggiornamento documento di progetto e stesura capitolato	Dott.ssa Francesca Vecchi *Segretario Comunale* *(Supervisore)*
1.3	28.11.2023	Ulteriori aggiornamenti	



1 PREMESSA

Il Comune di Giulianova, intende dare attuazione agli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con la Componente 1 della Missione 1 "*Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura*", concretizzando le progettualità previste nell'ambito delle misure PNRR previste. Suddetti investimenti rappresentano per gli Enti Locali l'occasione irripetibile per il completamento della trasformazione digitale nella PA.

La Misura 1.4.1. "*Esperienza del cittadino nei servizi pubblici*" punta, a livello comunitario, ad avere un miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali attraverso una crescente adesione nel tempo da parte della PA ad un modello e ad un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire.

Per ottenere suddetto traguardo, sono stati stanziati complessivamente 613.000.000,00 euro per il predetto Avviso - Misura 1.4.1.

Nell'ambito del finanziamento approvato relativo alla succitata Misura 1.4.1, l'Ente deve obbligatoriamente implementare il *modello per il sito dei Comuni* ("*Pacchetto cittadino informato*"), al fine di provvedere a rendere disponibile il proprio sito web comunale adeguato ai criteri di conformità del modello sito comunale. L'Ente, altresì, nell'ambito del succitato finanziamento, deve ridisegnare un numero di n. 5 (cinque) servizi digitali per il cittadino, selezionati dalla lista di servizi digitali per il cittadino ("*Pacchetto cittadino attivo*") ed inseriti nella domanda inoltrata sul portale dedicato https://padigitale2026.gov.it.

Il presente progetto è esclusivamente dedicato al servizio riferito al "***Pacchetto cittadino attivo"*** relativamente all'implementazione dei n. 5 servizi digitali richiesti dall'Ente.

Il presente documento relativo al cittadino "*attivo*", redatto ai sensi dell'art. 41, c. 12 del D.Lgs. 36/2023 (nuovo codice di contratti pubblici), contiene le seguenti:

1. Descrizione del contesto operativo in cui è inserito il servizio nell'ambito della misura 1.4.1;
2. Individuazione dell'obiettivo generale ("*quadro esigenziale*") coerentemente con quanto stabilito dalla misura 1.4.1 - "*Pacchetto cittadino attivo"*;
3. Descrizione delle attività da porre in essere per il conseguimento degli obiettivi specifici prefissati dalla misura 1.4.1 - "*Pacchetto cittadino attivo"*;
4. Descrizione dei prodotti (output), dei risultati e dell'impatto attesi dall'erogazione del servizio che rappresentano i requisiti prestazionali di progetto nonché i metodi di verifica (c.d. *design requirements*);
5. Determinazione dell'importo a base di gara per l'erogazione del servizio;
6. Modalità di pagamento del corrispettivo dovuto.
7. Durata, luogo e modalità di esecuzione del contratto.
8. Livelli di Servizio (SLA).
9. Penali sui livelli di servizio (SLA).

La fornitura del servizio richiesto dovrà essere rispondente alle specifiche tecniche e

funzionali del Capitolato speciale del servizio di cui all'Allegato A; il mancato rispetto dei requisiti tecnici minimi indicati nel Capitolato determina la non conformità del servizio erogato.

L'impresa fornitrice dovrà eseguire la fornitura del servizio garantendone la perfetta esecuzione a regola d'arte, ivi comprendendo tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni anche se non espressamente specificati nella documentazione di gara.

Le attività riferite al servizio "*cittadino attivo*" in oggetto della presente fornitura dovranno essere concluse entro **12 mesi a partire dalla data della contrattualizzazione del fornitore**.

1.1 Anagrafica soggetto attuatore

Denominazione	**Comune di Giulianova**
Indirizzo	Corso Giuseppe Garibaldi, 109 - 64021 (TE)
E-mail	info@comune.giulianova.te.it
PEC	protocollogenerale@comunedigiulianova.it
Telefono	+39 085.80211
ANAGRAFICA RESPONSABILE UNICO DI PROGETTO (RUP)	
Nome e Cognome	Gabriele Massimiani
Ufficio di riferimento	Servizi di sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale

1.2 Anagrafica soggetto realizzatore

Denominazione	Kibernetes Srl
P.VA/C.F.	01190430262
Indirizzo	Via Galileo Galilei, 1
Comune	Silea (TV)
E-mail	posta@kibernetes-tv.it
PEC	kibernetes_clienti@legalmail.it
Telefono	+39.0422.363693
ANAGRAFICA TITOLARE EFFETTIVO	
Nome e Cognome	Carlo Girardi
Codice Fiscale	GRRCRL80T23M089P
ANAGRAFICA RAPPRESENTANTE LEGALE	
Nome e Cognome	Carlo Girardi
Codice Fiscale	GRRCRL80T23M089P

1.3 ANAGRAFICA DEL PROGETTO

ANAGRAFICA DEL PROGETTO	
Progetto	PNRR – MISSIONE 1 COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"
Misura	1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" COMUNI
Avviso	AVVISO PNRR – MISSIONE 1 COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" – MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" COMUNI – (APRILE 2022)
Titolo del progetto	**PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino attivo**
Codice CIG	**A0354B9135**
Codice CUP	**F61F22001250006**
Decreto di finanziamento	**Decreto n. 32 - 1 / 2022 - PNRR**
Data approvazione finanziamento	**19/08/2022**
Data conclusione attività	**Entro il 09/09/2024**
Importo finanziamento	**€ 280.932**
Codice CLP	**PRJ_141COM0422X_000939**
Riferimento ReGIS	**141X0422c_e058ComunediGiulianova**

2 CONTESTO ED OBIETTIVI DI RIFERIMENTO

Il Comune con il presente servizio intende contribuire al conseguimento dei seguenti **milestone e target europei** previsti per la *Misura 1.4.1 – Esperienza del cittadino nei servizi pubblici:*

1. **Target M1C1-140**, da conseguirsi **entro dicembre 2024**: Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (**40%**);
2. **Target M1C1-148**, da conseguirsi **entro giugno 2026**: Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T2 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (**80%**).

L'Ente ha presentato l'*istanza* relativa alla misura 1.4.1 il 19*.05.2022* ed è stata ammessa a finanziamento con il ***Decreto n. 32 - 1 / 2022 - PNRR*** per un importo pari a **€ 280.932,00**.
Successivamente, in data 13.04.2023 ha presentato istanza di modifica, ai sensi del Decreto n. 35/2023-PNRR del 21.02.2023 del DTD, con la quale si richiedeva la sostituzione del servizio "*Presentare domanda di partecipazione a un concorso pubblico*", che per effetto del sopravvenuto D.L. 30 aprile 2022, n. 36, convertito con modificazioni dalla legge 29 giugno 2022, n. 79, che inserisce l'articolo 35-ter nel D.Lgs. n. 165/2001 per la disciplina del ricorso al Portale unico del reclutamento "*In PA*" per le assunzioni del personale della PA, con il nuovo servizio "*Richiedere iscrizione all'asilo nido*".
Pertanto, il Comune ha richiesto il finanziamento per l'***implementazione ed avvio in produzione di seguenti servizi digitali rivolti al cittadino "attivo",*** e che costituiscono gli *obiettivi di riferimento* del presente progetto nell'ambito della *Misura 1.4.1 – Esperienza del cittadino nei servizi pubblici*:

1. **Richiedere iscrizione all'asilo nido;**
2. **Richiedere l'accesso agli atti;**
3. **Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico;**
4. **Richiedere una pubblicazione di matrimonio;**
5. **Richiedere permesso di parcheggio per residenti.**

Il servizio richiesto dall'Ente relativo al **Sito internet comunale** "***pacchetto cittadino informato***" non è incluso nel presente progetto di servizio. Tuttavia, il soggetto realizzatore del presente progetto si impegna, senza ulteriori oneri per il soggetto attuatore (stazione appaltante), a collaborare con la stazione appaltante e gli altri soggetti realizzatori coinvolti per soddisfare i *criteri di conformità* trasversali tra il "***pacchetto cittadino informato***" e il "***pacchetto cittadino attivo***" e che sono ritenuti indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi della misura 1.4.1.

3 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 OGGETTO

In riferimento al contesto operativo ed agli obiettivi specifici da conseguire di cui al precedente paragrafo, l'Ente intende affidare il relativo servizio "***pacchetto cittadino attivo***" mediante Trattativa Diretta sulla piattaforma MePA, volto all'implementazione dei suddetti servizi digitali rivolti al cittadino, alla società Kibernetes Srl. La scelta è motivata anche dal fatto di rendere più agevole le attività di backoffice da parte del personale dipendente interessato mediante la suite KSD sviluppato dalla stessa società, quest'ultima in dotazione dell'Ente. Infatti KSD è già interoperabile con diverse funzionalità del portale web *Municipio Virtuale* in front-office raggiungibile all'URL https://servizi.comune.giulianova.te.it.
Il soggetto realizzatore, dovrà implementare i succitati servizi digitali rivolti al "*cittadino attivo*" nell'ambito del portale web *Municipio Virtuale* in dotazione dell'Ente che dovrà essere certificato da AgID e presente nell'apposito catalogo SaaS per l'erogazione dei servizi digitali per la PA. Gli applicativi forniti in modalità SaaS all'Ente dovranno essere ospitati su Data Center qualificati da AGID.
Il portale web *Municipio Virtuale* dovrà essere adeguato ai dettami dell'Avviso PNRR 1.4.1 con particolare riferimento all'Allegato 2 del medesimo Avviso al fine di garantire i criteri di conformità descritti nel par. relativo al *raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per i cittadino.*
Pertanto, nella fase di implementazione dei servizi digitali sarà necessario ridisegnare i processi interni correlati ai servizi digitali medesimi dell'Ente al fine di semplificarne sistematicamente la

gestione dei relativi procedimenti rendendoli pienamente interoperabili fra loro.
Inoltre, i servizi digitali dovranno essere implementati nel rispetto delle normative di settore vigenti adottando gli standard a livello europeo per il *trattamento dei dati personali, trasparenza* e *user-centricity* ovvero mettendo al centro l'esperienza dell'utente nell'utilizzo dei servizi digitali in un ottica di agile miglioramento continuo degli stessi.
Questa fase molto delicata sarà coordinata dall'Ufficio per la Transizione al Digitale rappresentato dall'Unità Organizzativa Autonoma dell'Ente *Servizi di Sviluppo Sistemi Informativi per la Transizione Digitale.*

3.2 REQUISITI FUNZIONALI

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente progetto, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, delle linee guida e delle buone pratiche e quant'altro necessario al conseguimento della misura 1.4.1.
Il portale web dedicato ai servizi digitali denominato *Municipio Virtuale* in dotazione dell'Ente, deve essere accessibile all'URL https://servizi.comune.giulianova.te.it/ (in conformità al criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale"), e tutti i relativi servizi digitali offerti devono essere adeguati ai seguenti ***criteri di conformità*** inerenti al ***Pacchetto cittadino attivo*** dettati dall'Allegato 2 della Misura 1.4.1 e dalla documentazione *Modello Comuni*:

MISURA 1.4.1 ELENCO CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DIGITALI RIVOLTI AL CITTADINO "ATTIVO"			
CATEGORIA	**CRITERIO CONFORMITÀ**	**DESCRIZIONE**	**RIFERIMENTI TECNICI E NORMATIVI**
Esperienza utente	**C.SE.1.1 - Accedere al servizio/identità digitale**	Immediatamente a valle di ogni scheda di servizio del portale ci deve essere la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale (SPID, CIE o eIDAS)	CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.; Documentazione del modello Comuni.
	C.SE.1.2 - Conferma di presa in carico dell'istanza	L'utente deve ricevere una **notifica di completamento** della procedura di presentazione di istanza del servizio nella propria area personale del sito ed in modalità multicanale con almeno un canale aggiuntivo tra i seguenti: *App IO, PEC, SMS*	Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.
	C.SE.1.3 - Consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	Tutti i titoli (heading) e i paragrafi delle pagine in lingua italiana del portale nell'area servizi per il cittadino deve utilizzare esclusivamente i **font di default** (Titillium Web, Lora o Roboto Mono) raccomandati dal modello di sito comunale	sezione La tipografia all'interno del Manuale operativo di design; Documentazione del modello Comuni.
	C.SE.1.4 -	Ciascun *servizio per il cittadino* deve	Documentazione del

	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	fornire il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza in formato testuale che il cittadino sta presentando in una unica schermata, e la schermata di riepilogo viene presentata a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza ed immediatamente prima della conferma per finalizzare la procedura	modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.
	C.SE.1.5 - Once only, fruizione di dati precedenti	L'area riservata del portale dei servizi per il cittadino comunale deve consentire all'utente di riutilizzare i dati personali già forniti all'Ente (principio "*once only*") senza doverli reinserire di nuovo, richiedendo l'inserimento solo di dati o preferenze nuove. Si raccomanda, altresì, ove possibile, riutilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (es. ANPR, PDND) per i servizi digitali del portale dell'Ente che quest'ultimi rendono a loro volta i loro dati interoperabili (Raccomandazione R.SE.1.3 e R.SE.1.4).	CAD - Art. 41; AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni ; Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.
	C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza	In tutti i servizi digitali deve essere data la possibilità all'utente di salvare una bozza dell'istanza e l'utente può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata	Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.
	C.SE.1.7 - Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	Tutti i servizi digitali devono permettere all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo e la funzionalità deve rispettare le seguenti caratteristiche e passaggi: 1. Viene posta la domanda "*Quanto è stato facile usare questo servizio?*" a cui il cittadino risponde tramite una *scala likert 1-5* sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: a) Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla "*Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?*". Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte	Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.

		non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro. b) Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro. 3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.	
	C.SE.1.8 - Verifica stato del servizio, progresso e navigazione	Ogni servizio digitale presente nell'area riservata per il cittadino deve mostrare lo step del processo di presentazione dell'istanza, permettendo di capire in quale fase si trova l'utente dando la possibilità di tornare ad uno step precedente ed effettuare modifiche.	CAD - Art.3; CAD - Art. 41; Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici; Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.
	C.SE.1.9 - Verifica stato istanza, progresso	Tramite la propria area personale, il cittadino deve poter visualizzare lo stato corrente della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza.	Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.
	C.SE.1.10 - Verifica stato istanza, tempo massimo	Nell'area personale o codice univoco deve essere consentito al cittadino di visualizzare la data di presa in carico della propria istanza ed il numero di protocollo associato, se presente, o il numero dell'istanza ed in tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza e tutti i servizi che mostrano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indicano tempi inferiori o uguali ai termini massimi descritti nella relativa scheda	Legge 241/1990, art. 2; Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.

		servizio.	
Funzionalità	**C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento**	Ciascun Servizio che richiede il pagamento deve permettere all'utente di effettuare il pagamento anche mediante l'interoperabilità con il portale PagoPA dell'Ente.	
	C.SE.2.2 - Prenotazione appuntamenti	Il portale per il cittadino attivo deve possedere la funzionalità di prenotazione appuntamento come funzione trasversale, all'interno di tutti i passaggi di tutti i servizi digitali e la stessa funzionalità deve permettere al cittadino di: 1. selezionare l'ufficio; 2. scegliere fra le date e gli orari disponibili; 3. scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta; 4. lasciare il proprio nominativo e i propri contatti; e il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio deve essere precompilato.	Documentazione del modello Comuni
Normativa	**C.SE.3.1 - Cookie**	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, deve essere corrispondente al dominio del sito web del Comune (*giulianova.te.it*).	Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali; Documentazione del modello Comuni.
	C.SE.3.2 - Dichiarazione di accessibilità	Il link alla dichiarazione di accessibilità deve essere presente nel footer del portale deiservizi digitali del'Ente che deve esporre la dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID e di conformità, anche parzialmente, alle specifiche tecniche WCAG 2.1.	Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità; Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici; Legge 9 gennaio 2004 n. 4; Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1); Direttiva Reg. UE n. 2102/2016; Documentazione del modello Comuni.
	C.SE.3.3 - Informativa privacy	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali deve essere presente nel footer del portale dei servizi digitali	Normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016);

		dell'Ente che deve puntare alla pagina dell'informativa sul trattamento dei dati personali.	Documentazione del modello Comuni.
Performance	**C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta**	Tutte le pagine del portale dei servizi digitali dell'Ente devono presentare almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testato in modalità "*mobile*" con Lighthouse.	Lighthouse PageSpeed Insights; Lighthouse performance scoring guide; Documentazione del modello Comuni.
Sicurezza	**C.SE.5.1 - Certificato https servizi digitali per il cittadino**	Tutte le pagine del portale dei servizi digitali dell'Ente devono essere raggiungibili mediante il protocollo https e il certificato https deve essere valido e non obsoleto.	Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS); Documentazione del modello Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli.
	C.SE.5.2 - Sottodominio servizi	Il portale dei servizi digitali dell'Ente deve essere raggiungibile mediante l'URL https://servizi.comune.giulianova.te.it/ nel rispetto dei parametri del criterio C.SI.5.2 "*Dominio istituzionale*".	Documentazione del modello Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli.

Il portale web, pertanto, deve essere dotato di tutte le caratteristiche suesposte, richieste dalla Misura 1.4.1, in termini di *esperienza utente*, *funzionalità*, *rispetto della normativa, performance e sicurezza.*

Il soggetto realizzatore si impegna a rispettare tutte le raccomandazioni dettate dalla documentazione *Modello Comune* con particolare riguardo alla fornitura ed esposizione di tutti i connettori (Web service/API) necessari per rendere interoperabile i servizi digitali rivolti al cittadino oggetto della presente misura con tutte le piattaforme abilitanti nazionali: SPID, CIE, App IO, PagoPA, PDND, PND, etc.) nonché eventuali sistemi informatici di terze parti in dotazione dell'Ente senza ulteriori oneri.

Il soggetto realizzatore, inoltre, si impegna ad integrare/adeguare i servizi digitali oggetto del presente progetto, a qualsiasi richiesta di aggiornamento e/o integrazione delle caratteristiche funzionali di cui alla precedente tabella, presenti nella documentazione del modello Comuni e che si dovesse presentare, senza ulteriori oneri per la stazione appaltante.

Il soggetto realizzatore, infine, si impegna a garantire la necessaria collaborazione tecnica alla stazione appaltante anche verso altri fornitori coinvolti, senza ulteriori oneri a carico del soggetto attuatore, per realizzare tutte le attività volte al conseguimento di tutti gli obiettivi di riferimento della misura 1.4.1.

3.3 REQUISITI DEL FORNITORE

Si richiede che il soggetto realizzatore sia *qualificato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale* (ACN) sulla *piattaforma Cloud Marketplace*, ai sensi del Decreto direttoriale prot. n. 29 del 02.01.2023, con almeno il livello di qualificazione ***QC1***, in modo da garantire che i servizi digitali forniti in *Cloud per la PA,* tipologia SaaS, abbiano le caratteristiche di *qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud* richieste dalle normative di settore vigenti.
Inoltre, il soggetto realizzatore deve essere in possesso almeno delle seguenti certificazioni:

- *ISO 9001;*
- *ISO 27001;*
- *ISO 27017 (estensione del sistema di qualità 27001 per il cloud);*
- *ISO 27018 (estensione del sistema di qualità 27001 per la privacy).*

4 RISULTATI ATTESI

Dal presente intervento l'Ente si attende almeno i seguenti risultati:

1. Avvio in produzione del servizio digitale "***Richiedere iscrizione all'asilo nido"*** conforme ai *criteri C.SE.* del *Pacchetto cittadino "attivo"* previsti dalla misura 1.4.1 - **RISULTATO 1**;
2. Avvio in produzione del servizio digitale "***Richiedere l'accesso agli atti"*** conforme ai *criteri C.SE.* del *Pacchetto cittadino "attivo"* previsti dalla misura 1.4.1 - **RISULTATO 2**;
3. Avvio in produzione del servizio digitale "***Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico"*** conforme ai *criteri C.SE.* del *Pacchetto cittadino "attivo"* previsti dalla misura 1.4.1 - **RISULTATO 3**;
4. Avvio in produzione del servizio digitale "***Richiedere una pubblicazione di matrimonio"*** conforme ai *criteri C.SE.* del *Pacchetto cittadino "attivo"* previsti dalla misura 1.4.1 - **RISULTATO 4**;
5. Avvio in produzione del servizio digitale "***Richiedere permesso di parcheggio per residenti"*** conforme ai *criteri C.SE.* del *Pacchetto cittadino "attivo"* previsti dalla misura 1.4.1 - **RISULTATO 5**;
6. Pieno ***soddisfacimento dei criteri di conformità per tutti i servizi digitali*** offerti dal portale *Municipio Virtuale* per il cittadino "*attivo"* dettati dall'Allegato 2 della Misura 1.4.1 e dalla documentazione Modello Comuni (come descritto nella tab. C.SE. del par. 3.2 - requisiti funzionali); - **RISULTATO 6**;
7. Rispetto dei Livelli di Servizio specificati nel Capitolato Speciale d'Appalto di cui all'Allegato A della presente documentazione di progetto - **RISULTATO 7**;
8. Concessione del finanziamento *lump sum* pari ad **€ 280.932** previsto dall'avviso pubblico 1.4.1 - **RISULTATO 8**.

5 ATTIVITÀ RELATIVE ALLA FORNITURA

Alla ditta fornitrice è richiesta di svolgere le seguenti attività che dovrebbe portare al conseguimento dei succitati risultati attesi:

1. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "esperienza utente" per ciascun servizio digitale previsto (C.SE. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 e 1.10 della tab. par. 3.2)* - **ATTIVITÀ N. 1**;
2. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "funzionalità" per ciascun servizio digitale previsto (C.SE. 2.1 e 2.2 della tab. par. 3.2)* - **ATTIVITÀ N. 2;**
3. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "normativa" per*

ciascun servizio digitale previsto (C.SE. 3.1 e 3.2 della tab. par. 3.2) - **ATTIVITÀ N. 3**;
4. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "performance" per ciascun servizio digitale previsto (C.SE. 4.1 della tab. par. 3.2)* - **ATTIVITÀ N. 4**;
5. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "sicurezza" per ciascun servizio digitale previsto (C.SE. 5.1 e 5.2 della tab. par. 3.2)* - **ATTIVITÀ N. 5**;
6. *Formazione per il personale dell'Ente interessato alla gestione dei servizi digitali sul portale Municipio Virtuale* - **ATTIVITÀ N. 6**;
7. *Personalizzazione delle istanze dei succitati n. 5 servizi digitali previsti in base alle specifiche richieste degli uffici comunali interessati* - **ATTIVITÀ N. 7**;
8. *Supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento* previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.1, coinvolgendo anche le scuole primarie, comprendente le seguenti tipologie: *Comunicazione digitale*, *Comunicazione cartacea*, *Video formativi, Progetto scuole primarie, Stampa materiale cartaceo* - **ATTIVITÀ N. 8**;
9. *Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica* di cui all'Avviso PNRR 1.4.1 indispensabile per l'erogazione del finanziamento - **ATTIVITÀ N. 9**.

Le suddette attività dovranno essere svolte da personale esperto incaricato dalla ditta appaltatrice presso le sedi operative dell'Azienda ovvero, se ritenuto opportuno, presso la sede dell'Ente.
La fornitura del servizio è coordinata dall'unità organizzativa autonoma dell'Ente *Servizi di sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale*.
Ulteriori dettagli sono descritti nel Capitolato Speciale d'Appalto di cui all'**Allegato A**.

6 RUOLI E RESPONSABILITÀ

La ditta appaltatrice dovrà eseguire tutte le attività di cui al precedente paragrafo al fine di rendere operativi i servizi digitali rivolti al cittadino *attivo (*obiettivi di riferimento) di cui al precedente par. 2 ed ottenere così i risultati attesi di cui al par. 4.

Dunque, l'impresa appaltatrice in qualità di soggetto realizzatore dovrà impegnarsi a favorire i compiti e le azioni che competono al Comune in relazione alla presente misura PNRR 1.4.1, segnalando al Responsabile della Transizione Digitale (RTD) dell'Ente ed all'Amministrazione eventuali situazioni ritenute pregiudizievoli del buon esito del servizio.

La Stazione Appaltante, invece, si impegnerà a rendere disponibile, nei tempi concordati e nell'ambito dell'implementazione ed avvio dei s**ervizi digitali rivolti al cittadino "*attivo*"** di cui al par. 2, il proprio supporto necessario mediante la collaborazione del personale dei *Servizi di Sviluppo Sistemi Informativi per la Transizione Digitale* del Comune per le attività di competenza relative alla misura 1.4.1.
Ciascuna parte sarà responsabile del proprio operato, ognuno per la propria competenza, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi che pregiudicano l'ottenimento del finanziamento.

7 DETERMINAZIONE IMPORTO A BASE DI GARA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il corrispettivo contrattuale è stato determinato previo *assessment* delle indagini informali condotte dall'Ente anche sulla base delle offerte tecniche pervenute da altre imprese del mercato ICT, queste ultime utilizzate per stabilire la congruità dell'importo del servizio posto a base di gara.
In base a suddetta valutazione, si riporta il prospetto economico per il servizio di *PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Servizi digitali rivolti al cittadino "attivo":*

PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Servizi digitali rivolti al cittadino "attivo"	
PROSPETTO ECONOMICO **(Servizio di 12 mesi a partire dalla data di decorrenza del servizio**	
DESCRIZIONE	
1. Adeguamento del portale *Municipio Virtuale* ai criteri C.SE. ed alle raccomandazioni R.SE. di cui all'allegato 2 dell'avviso 1.4.1 e documentazione Modello Comuni incluse le integrazioni e le opportune configurazioni con il protocollo informatico nonchè per garantire l'interoperabilità con le piattaforme abilitanti (App IO, SPID, CIE, PagoPA, ANPR).	
2. Personalizzazione delle istanze dei n. 5 servizi relativi al pacchetto cittadino "attivo": *Richiedere iscrizione all'asilo nido, Richiedere l'accesso agli atti, Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico, Richiedere una pubblicazione di matrimonio, Richiedere permesso di parcheggio per residenti.*	
3. Supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.1, con il coinvolgimento anche delle scuole primarie di Giulianova, comprendente l'elaborazione delle seguenti tipologie di comunicazione: a) **Comunicazione digitale**: i. Una pagina web (landing page) ii. Una grafica - declinata nei vari formati di post social (Facebook, Instagram, Linkedin) - per ciascun avviso iii. Un breve video informativo b) **Comunicazione cartacea**: i. Comunicato stampa ii. Grafica per volantini (flyer) A5 fronte/retro iii. Grafica per locandina A3 iv. Grafica per manifesto 50x70cm c) **Video formativi** (Brevi video che spiegano come utilizzare i servizi relativi alla Transizione digitale): i. "Sito e servizi" (Avviso 1.4.1) ii. "PagoPA" (Avviso 1.4.3) iii. "SPID/CIE" (Avviso 1.4.4) d) **Progetto scuole primarie** i. Comunicato stampa ii. Quaderno (con grafica sui progetti PNRR nella copertina) iii. Quiz sulla digitalizzazione e relativo diplomino e) **Stampa materiale comunicazione cartacea:** i. volantini 2.500 pz ii. locandine 250 pz iii. manifesti 25 pz	
4. Supporto al *processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica* prevista per l'Avviso PNRR 1.4.1	
TOTALE SERVIZIO A CORPO (IVA ESCLUSA)	**€ 51.915,00 IVA esclusa**
TOTALE SERVIZIO A CORPO (IVA INCLUSA)	**€ 63.336,30 IVA inclusa**

Quindi, l'importo a base di gara stabilito per il servizio di durata di **12 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto**, è pari ad **€ 51.915,00 (Euro cinquantunomilanovecentoquindici/00) IVA esclusa** ovvero **€ 63.336,30 (Euro sessantatremilatrecentotrentasei/30) IVA inclusa.**

Si precisa che l'importo a base di gara **non include gli eventuali oneri per la sicurezza**, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che, comunque, se dovuti, rimane a completo carico della ditta aggiudicataria. Inoltre non sono ammesse offerte economiche a rialzo.
Il corrispettivo dovuto verrà erogato dalla Stazione Appaltante a seguito dell'accertamento della regolarità della fornitura del servizio ovvero con il conseguimento degli obiettivi di riferimento della misura 1.4.1 e, dunque, con la rispondenza ai requisiti quantitativi e qualitativi convenuti, dell'osservanza ai termini ed alle condizioni pattuite e della regolarità contabile e fiscale della documentazione prodotta.

8 DURATA, LUOGO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La fornitura del servizio dovrà essere garantito **a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto per 12 mesi.**

L'oggetto dell'appalto in tutte le sue parti dovrà essere svolto nelle sedi operative dell'impresa appaltatrice ovvero presso la sede degli uffici del Comune di Giulianova (TE).

Per i dettagli sulle modalità operative di esecuzione del contratto si rimanda al **Capitolato Speciale d'Appalto**, di cui all'**Allegato A**.

9 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I **Service Level Agreement** (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dalla ditta fornitrice.
Tutti gli SLA descritti nel presente paragrafo si applicano ai *servizi digitali rivolti al cittadino "attivo" disponibili* sul portale *Municipio Virtuale r*eso accessibile all'url https://servizi.comune.giulianova.te.it.
Gli SLA descritti di seguito saranno misurati in riferimento alla seguente finestra temporale di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione:

- **martedì e giovedì dalle 8,00 alle 14,00 e dalle 15,30 alle 18,30;**
- **lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8,00 alle 14,00.**

Il supporto per l'assistenza tecnica e la manutenzione potranno essere richieste dalla Stazione Appaltante al fornitore mediante le seguenti modalità:

- per via telefonica all'impresa fornitrice;
- per via posta elettronica e/o altro sistema informatico idoneo ad accogliere le richieste di apertura ticket per l'assistenza e la manutenzione dei servizi succitati inerenti alla misura 1.4.1 – servizi digitali rivolti al cittadino "attivo".

Relativamente ai servizi di supporto per l'assistenza e manutenzione, le richieste della Stazione appaltante saranno codificati secondo una **classe di severità** (**Severity Code**), in base alla gravità del problema riscontrato.
Sulla base del Severity Code assegnato la ditta potrà fornire una stima dei tempi di ripristino e le modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA definiti nel successivo paragrafo, eventualmente avvalendosi della possibilità di effettuare una prima diagnosi da remoto.
I Severity Code sono classificati come segue:
Severity Code 1 - Guasto Bloccante: Una o più funzionalità dei servizi digitali erogati mediante *Municipio Virtuale* non risultano più operativi.
Severity Code 2 – Disservizio: alcune funzionalità dei servizi su *Municipio Virtuale* non risultano completamente operative.

Per malfunzioni di tipo "*Bloccante*" (**Severity Code 1**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio (SLA):

- Intervento immediato di supporto per il ripristino dell'operatività del servizio: **entro il giorno lavorativo successivo** (**Next Business Day**) dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta**;

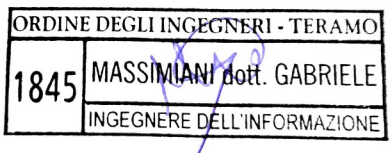
Per tutte le malfunzioni di tipo "*Non Bloccante*" (**Severity Code 2**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- Intervento di supporto per ripristinare la regolarità del funzionamento del servizio: **entro n. 3 giorni lavorativi** dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta**.

10 PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA richiesti ed indicati nel precedente paragrafo la ditta fornitrice sarà tenuto a corrispondere alla Stazione Appaltante le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Parametro	Valore target	Valorizzazione della penale
Tempestività di intervento - Severity Code 1	Entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day) dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta	300 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
Tempestività di Intervento - Severity Code 2	Entro n. 3 giorni lavorativi dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta	150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Se il disservizio, con la responsabilità del Fornitore, si protrae per oltre i n. 10 gg. a partire dalla data di superamento del valore target delle penali sugli SLA, la Stazione Appaltante può avvalersi delle disposizioni di cui all'art. 122 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici) in materia di risoluzione del contratto.

IL RUP
F.to ing. Gabriele MASSIMIANI