



Città di Giulianova (TE)
PNRR - MIC1 - Misura 1.4.5 – Integrazione con la Piattaforma Notifiche
Digitali ed attivazione servizio di notifiche
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

ALLEGATO A



CITTA' DI GIULIANOVA
PROVINCIA DI TERAMO

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

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Misura 1.4.5 – Integrazione con la Piattaforma Notifiche Digitali ed attivazione di servizio di notifiche

CUP: F61F22002940006

CIG: 979112217B

FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU





Indice generale

1 Premessa.....	3
2 Struttura logica del progetto.....	3
3 Architettura del sistema di notifiche digitali.....	5
3.1 Funzionalità del portale di back-office.....	6
4 Piano operativo delle attività.....	7
5 Cronoprogramma delle attività.....	14
6 Livelli di Servizio (SLA).....	15
7 Penali sui livelli di servizio (SLA).....	16



1 PREMESSA

Lo scopo del presente documento è quello di definire le attività volte a conseguire gli obiettivi previsti dall'avviso pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 - *Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale"* - Misura 1.4.5 "*Piattaforma Notifiche Digitali*", ovvero l'obiettivo principale di attivare la **Piattaforma Notifiche Digitali (PND)** per consentire, da una parte all'Ente di inviare le notifiche digitali a valore legale ai cittadini, dall'altra al cittadino di consultare le notifiche trasmesse dall'Ente.

In particolare, il Comune intende integrarsi alla PND con l'obiettivo di centralizzare la notificazione verso il cittadino o le imprese utilizzando il domicilio digitale eletto e creando un *cassetto delle notifiche sempre accessibile* (via *mobile*, via *web* e/o altri punti di accesso) con un risparmio di tempo e costi per cittadini, imprese e Comune stesso.

La fornitura del servizio richiesto, dunque, dovrà essere rispondente alle attività tecniche e funzionali del presente Capitolato; il mancato o carente assolvimento degli interventi descritti ivi indicati di seguito determina la non conformità del servizio erogato.

Il soggetto realizzatore dovrà erogare 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 nel presente documento.

Il servizio oggetto della presente fornitura dovrà essere erogato dall'impresa per il periodo di **n. 180 giorni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto con il fornitore (soggetto realizzatore)**, garantendo successivamente il **mantenimento del servizio a canone annuale** con altro contratto.

Nel seguito del presente Capitolato, le caratteristiche del servizio da erogare sono sempre da intendersi come minime se non diversamente specificato.

2 STRUTTURA LOGICA DEL PROGETTO

Nel presente paragrafo viene descritta la struttura e la coerenza logica del progetto di servizio.

Allo scopo, di seguito vengono definite le attività relative al progetto di servizio attraverso l'approccio del **quadro logico** (Logical Framework Approach) mediante la seguente tabella:

QUADRO LOGICO DEL PROGETTO	
	Descrizione
Obiettivo principale	Realizzazione del <i>cassetto digitale del cittadino e imprese</i> utilizzando il domicilio digitale eletto, sempre accessibile (via <i>mobile</i> , via <i>web</i> e con altri punti di accesso), attraverso la centralizzazione della notificazione e della consultazione digitale degli atti a valore legale mediante la Piattaforma Notifiche Digitali (PND), nell'ambito della richiesta di finanziamento dell'avviso pubblico PNRR - Missione 1 Componente 1 - Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale" - Misura 1.4.5 "Piattaforma Notifiche Digitali"
Risultati attesi	1. Adesione, censimento e configurazione dei servizi sulla piattaforma PND



	<p>di PagoPA - RISULTATO 1;</p> <ol style="list-style-type: none">Attivazione del servizio di notifica delle violazioni al Codice della Strada sulla PND - RISULTATO 2;Attivazione del servizio di notifica delle comunicazioni VL relative all'ufficio anagrafe sulla PND - RISULTATO 3;Piena gestione dei flussi in entrata/uscita per l'interazione tra il sistema Plug&Com e la PND - RISULTATO 4;Piena integrazione (con l'esposizione dei Web Service/API) con tutte le piattaforme di terze parti in dotazione dell'Ente, con particolare riferimento alle seguenti: Plug&Pay di E- Fil Srl per permettere la gestione su pagoPA dell'importo che il destinatario dovrà pagare, Suite KSD di Kibernetes Srl per il protocollo informatico e le anagrafiche dell'Ente, Software Piemme di Sapidata SpA per la notifica dei verbali del Codice della Strada in dotazione della Polizia Municipale - RISULTATO 5;Possibilità di gestire tutte le n. 12 tipologie di Notifiche (di cui alla tab. 1 dell'Allegato 2 dell'Avviso 1.4.5), con il Back Office del portale - RISULTATO 6;Rispetto dei Livelli di Servizio specificati nel Capitolato Speciale d'Appalto di cui all'Allegato A della presente documentazione di progetto - RISULTATO 7;Concessione del finanziamento pari ad € 59.966,00 previsto dall'avviso pubblico 1.4.5 - RISULTATO 8.
Attività	<ol style="list-style-type: none"><i>Supporto al processo di adesione, censimento e configurazione dei servizi sulla piattaforma PND di PagoPA</i> ATTIVITÀ N. 1;<i>Attivazione del servizio di notifica delle violazioni al Codice della Strada sulla PND</i> - ATTIVITÀ N. 2;<i>Attivazione del servizio di notifica delle comunicazioni VL relative all'ufficio anagrafe sulla PND</i> - ATTIVITÀ N. 3;<i>Implementazione dell'interfacciamento tra il modulo Plug&Com e la PND per la gestione completa dei flussi in entrata ed in uscita del ciclo di Notificazione di un atto dell'Ente</i> - ATTIVITÀ N. 4;<i>Fornitura ed esposizione dei connettori (Web Service/API) per l'integrazione con i sistemi gestionali e le piattaforme di terze parti in dotazione dell'Ente con la priorità delle seguenti:</i><ol style="list-style-type: none">Plug&Pay di E-Fil Srl per l'effettuazione automatizzata dei pagamenti pagoPA;Suite KSD di Kibernetes Srl per il protocollo informatico degli atti da notificare;Sistema Piemme di Sapidata SpA per la notifica dei verbali del Codice della Strada in dotazione della Polizia Municipale - ATTIVITÀ N. 5;<i>Supporto all'utilizzo della piattaforma Plug&Com al personale incaricato con particolare riferimento alle funzionalità di BackOffice per la gestione delle notifiche di un atto dell'Ente e all'utilizzo della manualistica d'uso rilasciata</i> - ATTIVITÀ N. 6;<i>Supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento</i> previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.5 comprendente l'elaborazione dei contenuti per multi-canali di trasmissione (comunicati stampa in digitale, Facebook, App IO, domicilio digitale, locandine, manifesti e/o volantini) i - ATTIVITÀ N. 7.



- | | |
|--|---|
| | 8. <i>Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica</i> di cui all'Avviso PNRR 1.4.5 indispensabile per l'erogazione del finanziamento - ATTIVITÀ N. 8. |
|--|---|

Il fine della tabella sopra riportata è quello di organizzare gli aspetti più importanti del servizio per poi definire in maniera chiara e concisa le fasi delle attività.

Nel servizio sono comprese le **richieste di personalizzazione delle principali funzionalità di backoffice della piattaforma Plug&Com** necessarie per la gestione delle notifiche di un atto dell'Ente.

3 ARCHITETTURA DEL SISTEMA DI NOTIFICHE DIGITALI

L'architettura del sistema di notifiche digitali dell'Ente, rappresentata nella successiva figura 1, è costituita dalle seguenti componenti:

- **Sistema di configurazione/interfacciamento** dei servizi di comunicazione e l'esposizione dei connettori (Web service/API) verso tutte le piattaforme verticali/gestionali di terze parti in dotazione dell'Ente, con priorità alle seguenti:
 - la *piattaforma PagoPA Plug&Pay* di E- Fil Srl per l'effettuazione dei pagamenti elettronici automatici PagoPA;
 - il *sistema Piemme* di Sapidata SpA per la gestione dei verbali del CdS in dotazione della PM;
 - La *Suite KSD* di Kibernetes Srl per il protocollo informatico e la banca dati Anagrafe dell'Ente;
- **Esposizione di servizi Web Service (WS)** di tipo REpresentational State Transfer (REST) per la comunicazione dei dati tra gli applicativi web indispensabili per il caricamento, la gestione delle Notifiche, lo scarico degli esiti di notifica e dei relativi documenti allegati. I servizi prevedono la fornitura delle regole di aggiornamento degli avvisi di pagamento.
- **Componenti elaborative per l'aggiornamento dell'importo** in base alle regole di aggiornamento, considerando l'effettiva data di perfezionamento della notifica ed il costo di notifica.
- **Componenti di interfacciamento verso la piattaforma pagoPA Plug&Pay** in dotazione dell'Ente che gestisce il pagamento dello IUV associato alla Notifica. La piattaforma Plug&Com deve essere in grado di provvedere all'aggiornamento dell'importo della posizione ed alla sua modifica sulla piattaforma Plug&Pay.
- **Portale di BackOffice**, per consentire agli operatori comunali di monitorare le proprie notifiche ed inserirne di nuove.
- **Portale del Cittadino** (Plug&Pay) già in dotazione dell'Ente.
- **Sistema di monitoraggio** della piattaforma.

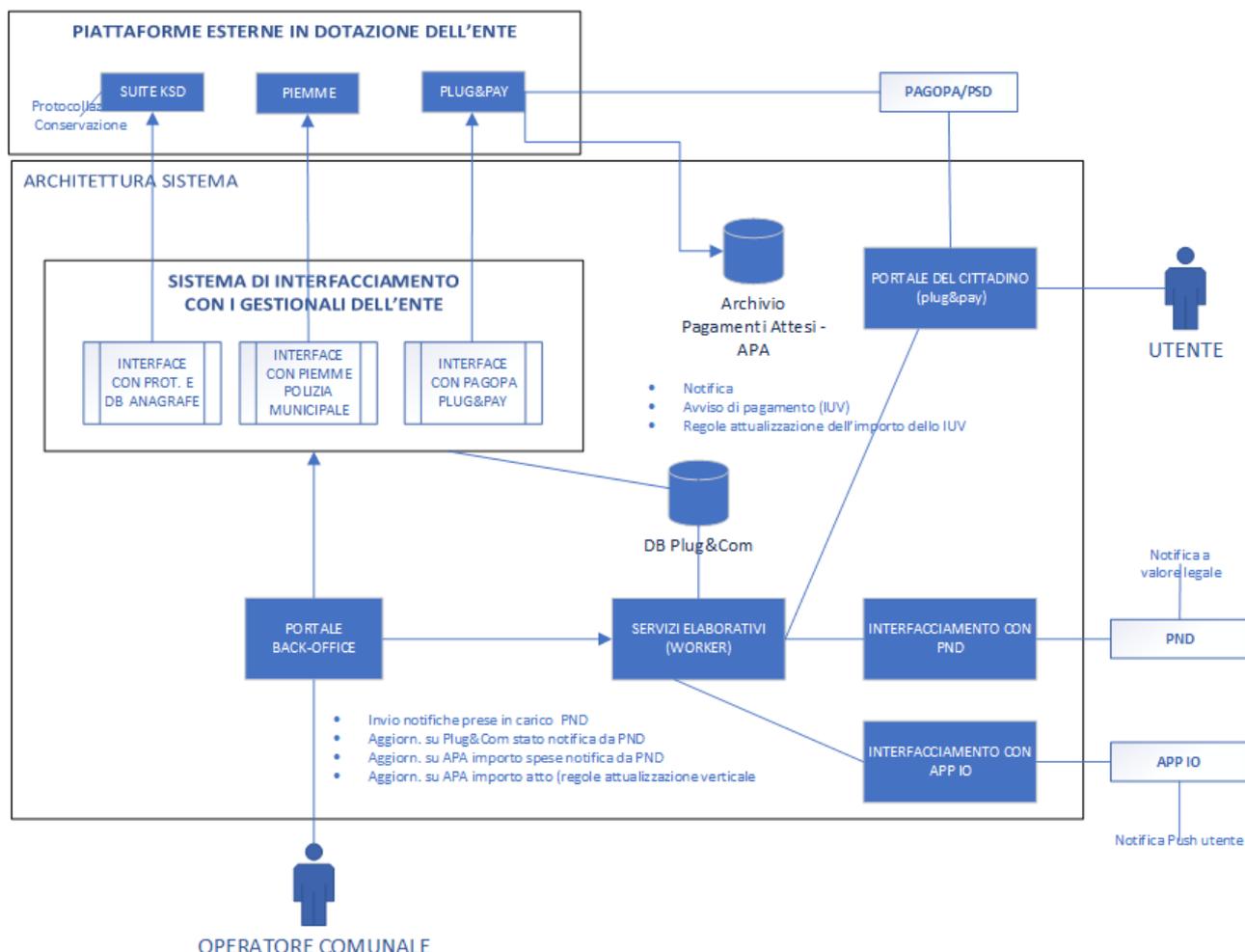


Figura 1: Architettura sistema notifiche digitali

3.1 FUNZIONALITÀ DEL PORTALE DI BACK-OFFICE

Il Portale di Back-Office (BO) Plug&Com deve costituire un'estensione del portale Plug&Pay integrate con le seguenti nuove funzionalità:

- Ricerca delle Notifiche con relativo Esito di *caricamento/stato*;
- Inserimento di una nuova notifica per l'invio a PND per tutti i servizi di Notifica attivati;
- Inserimento massivo degli atti di notifica e loro destinatari;
- Modifica di una notifica ancora non inviata alla PND;
- Sostituzione di una notifica già inviata a PND;
- Download degli allegati e dell'atto opponibile a terzi;
- Protocollazione dell'atto attraverso il servizio esposto dalla suite KSD.

Il Portale di BO può essere utilizzato come strumento autonomo per la gestione del processo di Notifica oltre alle applicazioni gestionali integrate dell'Ente.

In particolare, con il BO deve essere possibile:



1. l'inserimento puntuale dei singoli atti da notificare, attraverso il caricamento di un documento PDF, e generare così un avviso di pagamento con le regole di aggiornamento dell'importo.
2. Caricamento massivo degli atti da notificare nelle due seguenti modalità:
 - Caricamento del PDF dell'atto oltre ai dati delle anagrafiche dei destinatari, questi ultimi prelevati dal DB Anagrafe dell'Ente (su Suite KSD - Demografici), gli avvisi pagoPA in PDF e le regole di aggiornamento dell'importo;
 - Caricamento del PDF dell'atto oltre ai dati delle anagrafiche dei destinatari, l'importo da pagare e le regole di aggiornamento dell'importo, gli avvisi di pagamento pagoPA generati automaticamente ed allegati alla notifica dal sistema Plug&Com.
3. Consultazione delle Notifiche e di visualizzazione del relativo stato mediante la funzionalità di ricerca di una notifica con diverse chiavi, di scarico allegati ed attestazioni di notifica.
4. Protocollazione dell'atto mediante l'interfaccia di BO ovvero mediante la suite KSD con il Protocollo informatico dell'Ente che è interconnesso con Plug&Com.

4 PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

Nel presente paragrafo viene descritto il **piano operativo delle attività** che contiene tutte le azioni da mettere in atto durante il periodo del servizio per raggiungere l'obiettivo principale definito nel presente progetto.

Per elaborare il piano delle attività si utilizzerà lo strumento del **Work Breakdown Structure (WBS)** per scomporre analiticamente il progetto di servizio in parti elementari più comprensibili allo scopo di organizzare e monitorare e gestire al meglio il lavoro della ditta fornitrice.

Nel WBS si utilizza il formalismo **Workpackages (WP)** adottato per la descrizione dei dettagli operativi di ciascuna attività del progetto, così da definire i moduli lavorativi con una tempistica e uno scopo, e sviluppare le attività con un approccio strutturato.

Di seguito sono elencati e descritti gli step progettuali con le relative correlazioni temporali, previsti per l'erogazione del servizio che decorreranno dalla data di sottoscrizione del contratto di servizio (**T0**). In relazione ad ogni Workpackage (WP), sono riportate le seguenti informazioni:

- Descrizioni;
- Inizio e fine di ciascuna WP;
- Prodotti dell'attività;
- Indicazione se l'attività è una tappa (Milestone) principale del processo;
- Vincoli di dipendenza.

Il servizio sviluppa il seguente **piano operativo delle attività** per il periodo di **8 mesi** a decorrere dal tempo **T0**, quest'ultimo coincidente con la data di sottoscrizione del contratto di servizio.

Nome dell'attività	WP1 – Supporto al processo di adesione, censimento e configurazione dei servizi sulla piattaforma PND di PagoPA
--------------------	---



Descrizione azioni	La ditta appaltatrice deve garantire il supporto all'Ente al processo di adesione, censimento e configurazione dei servizi sulla piattaforma PND di PagoPA. In particolare, deve essere garantito supporto per le seguenti azioni in piattaforma: A) avvio delle attività tecniche ed amministrative necessarie per l'adesione e l'integrazione dell'Ente alla Piattaforma PND; B) Configurazioni preliminari all'interno della piattaforma PND come prerequisiti per l'attivazione dei servizi.		
Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)	T0	Fine	T1 = T0 + 5
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-B) Personale soggetto attuatore (Act A-B)		5 5
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Accordo di adesione alla PND sottoscritto e caricato sul portale PagoPA		
Milestone	Adesione alla PND mediante la sottoscrizione dell'accordo con PagoPA SpA		
Dipendenze (Risk management)	Sottoscrizione del contratto con il fornitore (soggetto realizzatore)		

Nome dell'attività	WP2 – Attivazione del servizio di notifica delle violazioni al Codice della Strada sulla PND
Descrizione azioni	E' necessario che l'Ente garantisca mediante la PND tutte le tipologie di comunicazioni / verbali/solleciti relativi alle violazioni al Codice della Strada (CdS) (divieto di sosta, autovelox, ztl etc...) Dunque, la ditta appaltatrice deve garantire: A) l'implementazione ed avvio del servizio di notifica delle violazioni al Codice della Strada mediante la gestione con le funzionalità di backoffice del modulo software Plug&Com; B) l'interfacciamento ed integrazione tra il modulo Plug&Com e la PND per permettere la completa gestione del ciclo di Notificazione dei verbali emessi dalla polizia municipale dell'Ente; C) l'interfacciamento e l'integrazione tra il modulo Plug&Com, la suite KSD – protocollo informatico, e il software Piemme in dotazione della Polizia Municipale mediante l'implementazione delle funzionalità del connettore senza la necessità di stipulare ulteriore contratti con altre società interessate.



Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)	T1	Fine	T2 = T1 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-C)		30
	Personale soggetto attuatore (Act A-C)		5
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Notificazione della violazione al Codice della Strada mediante la PND al cassetto digitale del cittadino interessato		
Milestone	Messa in produzione del servizio di notifica delle violazioni al Codice della Strada con la PND		
Dipendenze (Risk management)	Adesione alla PND mediante la sottoscrizione dell'accordo con PagoPA SpA		

Nome dell'attività	WP3 – Attivazione del servizio di notifica delle comunicazioni VL relative all'ufficio anagrafe sulla PND		
Descrizione azioni	<p>E' necessario che l'Ente garantisca mediante la PND tutte le tipologie di provvedimenti e notifiche emessi dall'Ufficio Anagrafe verso i cittadini e le imprese (es. provvedimento di irreperibilità, nomina presidente/scrutatore di seggio, convocazione per giuramento cittadinanza, accesso agli atti, etc...).</p> <p>Pertanto, è necessario che la ditta appaltatrice garantisca:</p> <ul style="list-style-type: none">A) l'implementazione ed avvio del servizio di notifica delle comunicazioni VL mediante la gestione con le funzionalità di back-office del modulo software Plug&Com;B) l'interfacciamento ed integrazione tra il modulo Plug&Com e la PND per permettere la completa gestione del ciclo di Notificazione delle comunicazioni VL emesse dall'ufficio anagrafe dell'Ente;C) l'interfacciamento e l'integrazione tra il modulo Plug&Com e la suite KSD – protocollo e dati anagrafici in dotazione dell'Ente mediante l'implementazione delle funzionalità del connettore senza la necessità da parte del Comune di stipulare ulteriore contratti con altre società interessate.		
Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)	T2	Fine	T3 = T2 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-C)		30
	Personale soggetto attuatore (Act A-C)		5
Prodotti dell'attività	Notificazione delle comunicazioni VL dall'ufficio anagrafe dell'Ente		



(Deriverables)	mediante la PND al cassetto digitale del cittadino interessato
Milestone	Messa in produzione del servizio di notifica delle comunicazioni VL con la PND
Dipendenze (Risk management)	Adesione alla PND mediante la sottoscrizione dell'accordo con PagoPA SpA

Nome dell'attività	WP4 – Implementazione dell'interfacciamento tra il modulo Plug&Com e la PND		
Descrizione azioni	Il soggetto realizzatore dovrà mettere a disposizione una soluzione software in cloud (modalità SaaS qualificato Agid) denominato <i>Plug&Com</i> che dovrà implementare: A) l'interfacciamento verso la PND al fine di consentire la completa gestione dei flussi del ciclo di Notificazione di un atto della PA anche quando prevede un pagamento.		
Inizio (gg solari da inizio del progetto)	T1	Fine	T3 = T1 + 60
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A)		60
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Interoperabilità in entrata/uscita con la PND		
Milestone	Gestione dei flussi in entrata/uscita tra Plug&Pay e PND		
Dipendenze (Risk management)	Adesione alla PND mediante la sottoscrizione dell'accordo con PagoPA SpA		

Nome dell'attività	WP5 – Fornitura ed esposizione dei connettori (Web service/API) per l'integrazione con tutte le piattaforme di terze parti in dotazione dell'Ente con priorità a Plug&Pay, Suite KSD e Sistema Piemme
---------------------------	--



Descrizione azioni	Plug&Com oltre a comunicare con la piattaforma PND dovrà essere integrata, mediante l'esposizione di connettori (Web service/API), con tutte le piattaforme di terze parti in dotazione dell'Ente, dando la priorità alle seguenti n. 3 piattaforme verticali: A) la piattaforma PagoPA <i>Plug&Pay</i> , per permettere la gestione su pagoPA dell'importo che il destinatario dovrà pagare, in base al processo sottostante l'atto ed alla modalità di notifica; B) la suite KSD di <i>Kibernetes Srl</i> per il protocollo informatico degli atti di notifica in uscita ed accesso alla banca dati Anagrafe dell'Ente per il prelievo automatico dei destinatari; C) <i>il Sistema Piemme di Sapidata SpA</i> , per la notifica dei verbali del Codice della Strada in dotazione della Polizia Municipale.		
Inizio (gg solari da inizio del progetto)	T3	Fine	T4 = T3 + 60
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-C)		60
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Connettori con almeno verso le n. 3 piattaforme verticali esterne dell'Ente (Plug&Pay, Suite KSD, Piemme).		
Milestone	Integrazione con la piattaforma PagoPA, il protocollo informatico e la banca dati Anagrafe e con il sistema di gestione dei verbali del Codice della Strada.		
Dipendenze (Risk management)	Esposizione dei connettori WS/AP da parte dei fornitori dei sistemi interessati (<i>Kibernetes Srl</i> , <i>Sapidata SpA</i> , etc.).		

Nome dell'attività	WP6 – Supporto all'utilizzo del portale di back-office con le nuove funzionalità di Plug&Com		
Descrizione azioni	<i>Supporto all'utilizzo delle nuove</i> funzionalità di BackOffice disponibili sulla <i>piattaforma Plug&Com al personale incaricato</i> con particolare riferimento alle seguenti: A) Ricerca delle Notifiche; B) Inserimento di una nuova notifica per l'invio a PND; C) Inserimento massivo degli atti di notifica e loro destinatari; D) Modifica di una notifica ancora non inviata alla PND; E) Sostituzione di una notifica già inviata a PND; F) Download degli allegati e dell'atto opponibile a terzi; G) Protocollazione dell'atto attraverso il servizio esposto dalla suite KSD. H) Utilizzo della manualistica d'uso rilasciata.		
Inizio (gg solari da	T4	Fine	T5 = T4 + 30



inizio del progetto)			
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-H)	30	
	Operatori comunali interessati (Act A-H)	30	
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Rilascio in produzione del sistema di notifiche digitali per l'Ente		
Milestone	Completamento delle attività di progetto		
Dipendenze (Risk management)	-		

Nome dell'attività	WP7 – Supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento misura 1.4.5		
Descrizione azioni	<p>Ai fini del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241, l'Ente, in qualità di Soggetto Attuatore, deve obbligatoriamente riportare, su qualsiasi documento, sito web, comunicazione (a valenza esterna) riguardante il progetto finanziato, una indicazione da cui risulti che il progetto è finanziato nell'ambito del PNRR con una esplicita dichiarazione di finanziamento che reciti "finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU" e valorizzando l'emblema dell'Unione Europea.</p> <p>A tal fine, si chiede al soggetto realizzatore il supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.5 comprendente l'elaborazione dei contenuti per i seguenti canali di trasmissione:</p> <ul style="list-style-type: none">A) comunicazione stampa in digitale da riportare sui portali web istituzionali dell'Ente;B) canali social istituzionali dell'Ente (es. Facebook);C) comunicazione mediante notifiche Push su App IO;D) comunicazione trasmessa sul domicilio digitale (PEC) del cittadino dichiarata in anagrafe;E) predisposizione di locandine, manifesti e/o volantini.		
Inizio (gg solari da inizio del progetto)	T4	Fine	T5 = T4 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-E)	30	
	Personale dell'Ente (Act A-E)	10	
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento, ai sensi dell'avviso pubblico 1.4.5		



Milestone	Diffusione e promozione dell'intervento finanziato
Dipendenze (Risk management)	Completamento dell'attivazione e personalizzazione dei servizi Plug&Com

Nome dell'attività	WP8 – Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all'Avviso PNRR 1.4.5		
Descrizione azioni	Il soggetto realizzatore deve supportare il soggetto attuatore nelle seguenti attività: A) compilazione della dichiarazione di completamento attività nella sezione dedicata della Piattaforma PA Digitale 2026, integrando tutte le informazioni previste dall'Avviso 1.4.5 a comprova del raggiungimento dei risultati previsti ed effettivamente raggiunti; B) fase della verifica di conformità tecnica da parte dell'asseveratore in caso di eventuale richiesta di spiegazioni e/o integrazioni (richieste o controdeduzioni) finalizzate all'asseverazione del progetto medesimo; C) Domanda di erogazione del finanziamento da inoltrare sulla piattaforma PA Digitale 2026.		
Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)	T5	Fine	T6 = T5 + 20
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-C)		5
	Personale dell'Ente (Act A-C)		20
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Completamento delle attività, Domanda di erogazione finanziamento, verbale di conformità con esito positivo, regolare esecuzione del RUP.		
Milestone	Verifica di conformità tecnica e controlli con esito positivo per l'erogazione del finanziamento a <i>lump sum</i>		
Dipendenze (Risk management)	Completamento delle attività progettuali		

Le attività sopra descritte dovranno essere eseguite da personale altamente qualificato del soggetto realizzatore (operatore economico).



5 CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Compatibilmente con le tempistiche previste dall'avviso 1.4.5, si riporta di seguito il cronoprogramma delle attività, in coerenza con i **Workpackages** descritti al paragrafo precedente. Il crono-programma delle attività non prende in considerazione il periodo di mantenimento del servizio dopo la messa in produzione.



CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTO												
DURATA COMPLESSIVA: CA. 7 MESI DALLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO												
Descrizione attività (WP)	2023											
	trimestre											
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Supporto al processo di adesione, censimento e configurazione dei servizi sulla piattaforma PND di PagoPA (WP1)												
Attivazione del servizio di notifica delle violazioni al Codice della Strada sulla PND (WP2)												
Attivazione del servizio di notifica delle comunicazioni VL relative all'ufficio anagrafe sulla PND (WP3)												
Implementazione dell'interfacciamento tra il modulo Plug&Com e la PND (WP4)												
Fornitura dei connettori per l'integrazione con le piattaforme esterne con priorità a Plug&Pay, Suite KSD e Sistema Piemme (WP5)												
Supporto all'utilizzo del portale di back-office con le nuove funzionalità di Plug&Com (WP6)												
Supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento misura 1.4.5 (WP7)												
Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all'Avviso PNRR 1.4.5 (WP8)												

6 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 disponibili in back-office su Plug&Com* ovvero la *disponibilità dei servizi di caricamento, dei servizi di interconnessione verso PND e dei servizi di interconnessione verso la piattaforma pagoPA Plug&Pay.*

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 1.4.5.

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: Il servizio in BO su Plug&Com non è più operativo.

Severity Code 2 – Disservizio: alcune funzionalità dei servizi BO su Plug&Com 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**.

7 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 tenuta 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. 108 del D.Lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici) e s.m.i..