



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

Città di Giulianova (TE)
PNRR - MIC1 - Misura 1.4.1 – Servizi digitali rivolti al cittadino “attivo”
PROGETTAZIONE DI SERVIZIO



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
1.1	24.08.2023	Aggiornamento documento di progetto	<i>Servizi di sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale</i> (Redattore/Revisore)
1.2	29.08.2023	Aggiornamento documento di progetto e stesura capitolato	Dott.ssa Francesca Vecchi
1.3	28.11.2023	Ulteriori aggiornamenti	Segretario Comunale (Supervisore)





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 suddetti 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: <i>App IO, PEC, SMS</i>	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 <i>servizio per il cittadino</i> deve	Documentazione del



	<p>Inserimento e riepilogo dei dati inseriti</p>	<p>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</p>	<p>modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</p>
	<p>C.SE.1.5 - Once only, fruizione di dati precedenti</p>	<p>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 “<i>once only</i>”) 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).</p>	<p>CAD - Art. 41; AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni ; Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</p>
	<p>C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza</p>	<p>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</p>	<p>Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</p>
	<p>C.SE.1.7 - Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale</p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda “<i>Quanto è stato facile usare questo servizio?</i>” a cui il cittadino risponde tramite una <i>scala likert</i> 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a) Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla “<i>Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?</i>”. Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte 	<p>Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</p>



		<p>non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro.</p> <p>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.</p> <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>	
	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	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <p>e il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio deve essere precompilato.</p>	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 (<i>giulianova.te.it</i>).	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 dei servizi digitali dell'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);

 Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU	Città di Giulianova (TE) PNRR - MICI - Misura 1.4.1 – Servizi digitali rivolti al cittadino “attivo” PROGETTAZIONE DI SERVIZIO	
---	--	---

		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/adequare 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 **soddisfimento 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 **servizi 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 nonché 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 reso 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**.

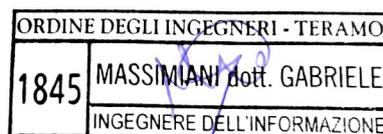
10 PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA richiesti ed indicati nel precedente paragrafo la ditta fornitrice sarà 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. 122 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici) in materia di risoluzione del contratto.

IL RUP
F.to ing. Gabriele MASSIMIANI





**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

Città di Giulianova (TE)
PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Servizi digitali rivolti al cittadino “attivo”
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 DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE

PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Servizi digitali rivolti al cittadino “attivo”

CUP: F61F22002940006
CIG: A0354B9135

FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU





Indice generale

1 Premessa.....	3
2 Struttura logica del progetto.....	3
3 Architettura dell'informazione, interfaccia utente del portale dei servizi digitali dell'Ente.....	5
4 Piano operativo delle attività.....	5
5 Cronoprogramma delle attività.....	12



1 PREMESSA

Lo scopo del presente documento, elaborato nell'ambito dall'avviso pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 - *Investimento 1.4 “servizi e cittadinanza digitale” - Misura 1.4.1*, è quello di definire le attività riferite ai servizi digitali rivolti al “cittadino attivo”.

In particolare, il Comune intende fornire i dettagli implementativi inerenti l'avvio in produzione di seguenti servizi digitali rivolti al cittadino “attivo”:

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.**

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. 12 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto con il fornitore (soggetto realizzatore)**.

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	Implementazione ed avvio in produzione di n. 5 servizi digitali rivolti al cittadino “attivo” previsti nell'ambito della misura 1.4.1 ed adeguati ai <i>criteri di conformità - Pacchetto cittadino attivo</i> dettati dall'Allegato 2 della Misura 1.4.1 e dalla documentazione Modello Comuni.
Risultati attesi	<ol style="list-style-type: none">1. Avvio in produzione del servizio digitale “Richiedere iscrizione all'asilo nido” conforme ai <i>criteri C.SE. del Pacchetto cittadino “attivo”</i> previsti dalla misura 1.4.1 - RISULTATO 1;2. Avvio in produzione del servizio digitale “Richiedere l'accesso agli atti” conforme ai <i>criteri C.SE. del Pacchetto cittadino “attivo”</i> previsti dalla misura 1.4.1 - RISULTATO 2;



	<ol style="list-style-type: none"> 3. Avvio in produzione del servizio digitale “Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico” conforme ai <i>criteri C.SE. del Pacchetto cittadino “attivo”</i> previsti dalla misura 1.4.1 - RISULTATO 3; 4. Avvio in produzione del servizio digitale “Richiedere una pubblicazione di matrimonio” conforme ai <i>criteri C.SE. del Pacchetto cittadino “attivo”</i> previsti dalla misura 1.4.1 - RISULTATO 4; 5. Avvio in produzione del servizio digitale “Richiedere permesso di parcheggio per residenti” conforme ai <i>criteri C.SE. del Pacchetto cittadino “attivo”</i> previsti dalla misura 1.4.1 - RISULTATO 5; 6. Pieno soddisfacimento dei criteri di conformità per tutti i servizi digitali offerti dal portale <i>Municipio Virtuale</i> 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 <i>lump sum</i> pari ad € 280.932 previsto dall'avviso pubblico 1.4.1 - RISULTATO 8.
<p style="text-align: center;">Attività</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>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</i>; 2. <i>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</i>; 3. <i>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</i>; 4. <i>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</i>; 5. <i>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</i>; 6. <i>Formazione per il personale dell'Ente interessato alla gestione dei servizi digitali sul portale Municipio Virtuale - ATTIVITÀ N. 6</i>; 7. <i>Personalizzazione delle istanze dei succitati n. 5 servizi digitali previsti, in base alle specifiche richieste degli uffici comunali interessati - ATTIVITÀ N. 7</i>; 8. <i>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 di comunicazione: Comunicazione digitale, Comunicazione cartacea, Video formativi, Progetto scuole primarie, Stampa materiale cartaceo - ATTIVITÀ N. 8</i>; 9. <i>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</i>.

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 di dettaglio delle singole attività.

Nel servizio sono comprese le **richieste di personalizzazione delle istanze** dei n. 5 servizi relativi al pacchetto cittadino “attivo”.

3 ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE, INTERFACCIA UTENTE DEL PORTALE DEI SERVIZI DIGITALI DELL'ENTE

L'architettura dell'informazione definita nel modello di [Design dei siti web dei Comuni italiani](#), del deve essere attentamente seguita come guida per implementare la struttura di front-end e back-end del portale dei servizi digitali rivolti al cittadino “attivo” dell'Ente, disponibile su <https://servizi.comune.giulianova.te.it>. Suddetto modello deve essere punto di riferimento per il soggetto realizzatore anche per individuare le modalità in cui le informazioni devono essere organizzate sul portale medesimo, così come i metodi di navigazione da utilizzare nonché la tipologia e terminologia di contenuti che deve essere usata per facilitare l'accesso ai contenuti e il completamento dei compiti da parte degli utenti nel rispetto delle *Linee guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA*.

L'interfaccia utente del portale *Municipio Virtuale* deve essere adeguata ai nuovi template HTML del modello AGID, basati sul Kit di Designers Italia e sulla libreria **Bootstrap Italia**. Quest'ultima può essere personalizzata rispettando le *Linee guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA* utilizzando i pattern e i componenti definiti nel *Kit di Designers Italia*.

Per la realizzazione del servizio digitale per il cittadino “attivo” (semplice, veloce ed accessibile) devono essere utilizzate le n. 5 tipologie (c.d. “*archetipo*”) di flusso di servizio di cui al par. 3.1. del modello *Design dei siti web dei Comuni italiani*:

1. **Permessi e documenti**: le richieste documenti, anche d'identità, o di certificati che attestano un permesso, come la richiesta di permesso ZTL;
2. **Pagamenti dovuti**: l'interazione per adempiere al pagamento di oneri che il cittadino ha nei confronti dell'amministrazione, come il pagamento delle multe;
3. **Vantaggi economici**: le richieste di fondi economici o detrazioni fiscali sulla base di determinati requisiti di idoneità, come l'assegno di maternità;
4. **Iscrizione a graduatoria**: le richieste per i servizi riservati a un numero ristretto di persone e il cui accesso è regolato da una graduatoria redatta dalle amministrazioni comunali sulla base di criteri specifici, come l'iscrizione alla Scuola dell'infanzia;
5. **Servizi a pagamento**: le richieste di fruizione di un servizio che prevede il pagamento da parte del cittadino, come il servizio di mensa scolastica.

E' necessario, altresì,

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**) con il soggetto realizzatore. 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 **12 mesi** a decorrere dal tempo **T0**, quest'ultimo coincidente con la data di sottoscrizione del contratto di servizio.

Nome dell'attività	WP1 – Implementazione funzionalità della categoria “esperienza utente” (C.SE. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 e 1.10)		
Descrizione azioni	<p>Per ciascun servizio digitale previsto, il soggetto realizzatore deve garantire l'implementazione delle seguenti funzionalità per l'esperienza utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> A) Accesso mediante identità digitale SPID, CIE ed eIDAS (C.SE. 1.1); B) Conferma di presa in carico dell'istanza mediante notifica nell'area personale del portale ovvero in modalità multicanale (App IO, PEC, SMS) (C.SE. 1.2); C) Utilizzo esclusivo dei font di default <i>Titillium Web</i>, <i>Lora</i> o <i>Roboto Mono</i>, raccomandati dal modello di sito comunale, nei titoli (heading) e nei paragrafi delle pagine del portale nell'area servizi per il cittadino (C.SE. 1.3); D) Riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza del cittadino in formato testuale in una unica schermata di riepilogo quest'ultima presentata prima della conferma della procedura (C.SE. 1.4); E) Riutilizzo dell'utente dei dati personali già forniti (“once only”) nella propria area riservata e riutilizzo di quelli già presenti nelle banche dati delle piattaforme digitali nazionali (es. ANPR, PDND) mediante integrazione ed interoperabilità tra i sistemi interessati (C.SE. 1.5, R.SE.1.3 e R.SE.1.4). F) Salvataggio della bozza di istanza dell'utente (C.SE. 1.6) G) Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale da parte dell'utente al termine del processo (C.SE. 1.7) H) Verifica stato del servizio, step del processo di presentazione istanza e navigazione nell'area riservata dell'utente (C.SE. 1.8) I) Visualizzazione dello stato corrente dell'istanza e dei relativi step di avanzamento (C.SE. 1.9) J) Visualizzazione della data di presa in carico della propria istanza ed il numero di protocollo associato, se presente, o il numero dell'istanza esplicitando, ove richiesto, la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indicando i tempi inferiori o uguali ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio; (C.SE. 1.10) 		
Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)	T0	Fine	T1 = T0 + 90
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-J) Personale soggetto attuatore (Act A-J)		90 10
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Portale del cittadino <i>Municipio Virtuale</i> https://servizi.comune.giulianova.te.it/ con Area riservata dotata di funzionalità complete per l'esperienza utente		

Milestone	Disponibilità delle caratteristiche funzionali categoria <i>Esperienza utente</i>
Dipendenze (Risk management)	Sottoscrizione del contratto con il fornitore ed integrazione e verifica di funzionamento di tutte le connessioni verso le piattaforme nazionali abilitanti con particolare riferimento a SPID, CIE, eIDAS, App Io, ANPR, PDND.

Nome dell'attività	WP2 – Implementazione funzionalità per effettuare pagamenti e prenotazioni appuntamenti (C.SE. 2.1, 2.2)		
Descrizione azioni	Per ciascun servizio digitale previsto, il soggetto realizzatore deve garantire l'implementazione delle seguenti <i>funzionalità</i> : A) Disposizione di un pagamento anche mediante l'interoperabilità con il portale PagoPA in dotazione dell'Ente; (C.SE. 2.1) B) Prenotazione appuntamento come funzione trasversale, consentendo di: selezionare l'ufficio, scegliere fra le date e gli orari disponibili, scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta, proprio nominativo e contatti precompilati. (C.SE. 2.2)		
Inizio (gg solari da inizio del progetto)	T1	Fine	T2 = T1 + 60
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-B)		60
	Personale soggetto attuatore (Act A-B)		5
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Portale del cittadino <i>Municipio Virtuale</i> https://servizi.comune.giulianova.te.it/ con Area riservata dotata di funzionalità per i pagamenti pagoPA e prenotazioni appuntamenti		
Milestone	Disponibilità delle caratteristiche funzionali pagamenti e prenotazioni appuntamenti.		
Dipendenze (Risk management)	Interoperabilità con web service con il portale PagoPA in dotazione dell'Ente disponibile su https://giulianova.comune.pluginpay.it		

Nome dell'attività	WP3 – Implementazione funzionalità categoria “Normativa” (C.SE. 3.1, 3.2 e 3.3)		
Descrizione azioni	Per ciascun servizio digitale previsto, il soggetto realizzatore deve garantire l'implementazione delle seguenti funzionalità relative alla categoria “Normativa”: A) Il dominio di tutti i cookie di tutte le pagine dei servizi digitali senza preferenze dell'utente deve essere corrispondente al dominio del Comune <i>giulianova.te.it</i> (C.SE. 3.1) B) Il link alla dichiarazione di accessibilità presente nel footer del portale che espone la dichiarazione di accessibilità secondo le		

	norme AgID e di conformità, anche parzialmente, alle specifiche tecniche WCAG 2.1. C) Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali presente nel footer del portale e che punta alla pagina dell'informativa sul trattamento dei dati personali dell'Ente.		
Inizio (gg solari da inizio del progetto)	T1	Fine	T3 = T1 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-C)		10
	Personale soggetto attuatore (Act A-C)		2
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Portale del cittadino <i>Municipio Virtuale</i> https://servizi.comune.giulianova.te.it/ con Area riservata dotata di funzionalità relativa alla categoria “Normativa”		
Milestone	Disponibilità delle caratteristiche funzionali della categoria “Normativa”		
Dipendenze (Risk management)	Disponibilità del dominio comunale giulianova.te.it ed informative aggiornate		

Nome dell'attività	WP4 – Implementazione funzionalità di “Performance” del portale dei servizi digitali dell'Ente (C.SE. 4.1)		
Descrizione azioni	Per ciascun servizio digitale previsto, il soggetto realizzatore deve garantire la seguente <i>performance</i> : A) Almeno un punteggio di prestazioni di 50 testato in modalità “mobile” con <i>Lighthouse</i> in tutte le pagine del portale (C.SE. 4.1)		
Inizio (gg solari da inizio del progetto)	T3	Fine	T4 = T3 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A)		30
	Personale soggetto attuatore (Act A)		2
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Portale del cittadino <i>Municipio Virtuale</i> https://servizi.comune.giulianova.te.it/ con Area riservata dotata delle performance previste dal criterio C.SE. 4.1.		
Milestone	Disponibilità delle caratteristiche funzionali di “performance” del portale		
Dipendenze (Risk management)	Portale <i>responsive</i> sulle funzionalità dei servizi digitali dell'Ente.		

Nome dell'attività	WP5 – Implementazione funzionalità di “Sicurezza” del portale dei servizi digitali dell'Ente (C.SE. 5.1 e 5.2)		
Descrizione azioni	Per ciascun servizio digitale previsto, il soggetto realizzatore deve garantire le seguenti funzionalità di <i>sicurezza</i> sul portale web: A) Raggiungibilità di tutte le pagine del portale mediante il protocollo https con certificato <i>https</i> valido e non obsoleto (C.SE. 5.1) B) Raggiungibilità del portale dei servizi digitali dell'Ente all'URL https://servizi.comune.giulianova.te.it nel rispetto dei parametri del criterio C.SI.5.2 “ <i>Dominio istituzionale</i> ” (C.SE. 5.2) .		
Inizio (gg da inizio del progetto)	T4	Fine	T5 = T4 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-C)		30
	Personale soggetto attuatore (Act A-C)		2
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Raggiungibilità del portale del cittadino <i>Municipio Virtuale</i> all'URL https://servizi.comune.giulianova.te.it/ con certificato digitale valido e non obsoleto.		
Milestone	Disponibilità delle caratteristiche di sicurezza del portale del cittadino richiesti dai criteri C.SE. 5.1 e C.SE. 5.2.		
Dipendenze (Risk management)	Disponibilità del dominio del Comune e di un certificato digitale HTTPS valido.		

Nome dell'attività	WP6 – Formazione per il personale dell'Ente interessato alla gestione dei servizi digitali sul portale Municipio Virtuale		
Descrizione azioni	A) Formazione on-site e/o da remoto rivolto al personale dell'Ente interessato che deve essere costituita da n. 3 sessioni da n. 2 ore ciascuno (per un totale di n. 6 ore). La formazione deve avere l'obiettivo di gestire in completa autonomia in back-office ciascuno dei n. 5 servizi digitali previsti e resi disponibili al cittadino attivo mediante il portale Municipio Virtuale.		
Inizio (gg da inizio del progetto)	T5	Fine	T6 = T5 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A)		30
	Personale interessato soggetto attuatore (Act A)		2
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Servizi digitali in produzione sul portale Municipio Virtuale rivolti al cittadino “attivo”		

Milestone	Completa autonomia del personale dell'Ente interessato alla gestione in autonomia dei servizi digitali esposti sul portale Municipio Virtuale
Dipendenze (Risk management)	Implementazione dei n. 5 servizi digitali di cui ai WP 1, 2, 3, 4 e 5.

Nome dell'attività	WP7 – Personalizzazione delle istanze dei n. 5 servizi digitali previsti		
Descrizione azioni	<p>Per ciascun servizio digitale previsto, l'ufficio comunale competente può richiedere, prima del collaudo finale, la personalizzazione dell'istanza e/o le istanze di interesse in base a specifiche funzionalità formalizzate in un documento al soggetto realizzatore.</p> <p>In particolare, in questa fase l'ufficio potrà richiedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> A) Configurazione dell'ambiente con la personalizzazione dei loghi e dei colori. B) Aggiornamento dei testi descrittivi del servizio, C) Completamento delle informative privacy e note legali D) Aggiornamento del modello di autovalutazione con riferimento alle norme italiane ed europee di accessibilità dei siti della PA E) Inserimento della dichiarazione di accessibilità. F) Inserimento del link alla dichiarazione di accessibilità sul sito di AGID. 		
Inizio (gg da inizio del progetto)	T5	Fine	T7 = T5 + 90
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale soggetto realizzatore (Act A-F) Personale interessato soggetto attuatore (Act A-F)		90 90
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Istanze dei servizi digitali personalizzate con le richieste dell'Ente		
Milestone	Istanze dei servizi digitali perfettamente adeguati alle esigenze degli uffici comunali interessati		
Dipendenze (Risk management)	Implementazione dei n. 5 servizi digitali di cui ai WP 1, 2, 3, 4 e 5 e personale formato		

Nome dell'attività	WP8 – Supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento misura 1.4.1 - Pacchetto cittadino “attivo”
---------------------------	---



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, un'indicazione da cui risulti che il progetto è finanziato nell'ambito del PNRR con una esplicita dichiarazione di finanziamento che reciti “<i>finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU</i>” 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 1.4.1, coinvolgendo le scuole primarie del territorio giuliese, comprendente l'elaborazione dei contenuti per le seguenti tipologie di comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> A) Comunicazione digitale; B) Comunicazione cartacea; C) Video formativi; D) Progetto scuole primarie; E) Stampa materiale cartaceo. 		
Inizio (gg solari da inizio del progetto)	T7	Fine	T8 = T7 + 60
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-E) Personale dell'Ente (Act A-E)		60 20
Prodotti dell'attività (Deriverables)	Campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento, ai sensi dell'avviso pubblico 1.4.1		
Milestone	Diffusione e promozione dell'intervento finanziato		
Dipendenze (Risk management)	Completamento dell'attivazione e personalizzazione dei servizi digitali previsti dal portale <i>Municipio Virtuale</i>		

Nome dell'attività	WP9 – Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all'Avviso PNRR 1.4.1
---------------------------	--

Descrizione azioni	Il soggetto realizzatore deve supportare il soggetto attuatore nelle seguenti attività: A) supporto alla compilazione della dichiarazione di completamento attività nella sezione dedicata della Piattaforma PA Digitale 2026, integrando tutte le informazioni previste dall'Avviso 1.4.1 - pacchetto cittadino “attivo” a comprova del raggiungimento dei risultati previsti ed effettivamente raggiunti; B) supporto in fase di 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)	T8	Fine	T9 = T8 + 30
Totale dei gg/uomo per figura professionale	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-C) Personale dell'Ente (Act A-C)		5 30
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 inerenti le funzionalità del portale rivolto al cittadino “attivo”		

Le attività sopra descritte dovranno essere eseguite da personale altamente qualificato del soggetto realizzatore.

5 CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Compatibilmente con le tempistiche dettate dall'avviso 1.4.1, 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 della fase successiva alla messa in produzione.



CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTO												
DURATA COMPLESSIVA: 12 MESI DALLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO												
Descrizione attività (WP)	2024											
	Trimestre											
	I 2024	II 2024	III 2024	IV 2024	I 2024	II 2024	III 2024	IV 2024	I 2024	II 2024	III 2024	IV 2024
Implementazione funzionalità categoria “esperienza utente” (WP1)												
Implementazione funzionalità per effettuare pagamenti e prenotazioni appuntamenti (WP2)												
Implementazione funzionalità categoria “Normativa” (WP3)												
Implementazione funzionalità di “Performance” del portale dei servizi digitali dell’Ente (WP4)												
Implementazione funzionalità di “Sicurezza” del portale dei servizi digitali dell’Ente (WP5)												
Formazione per il personale dell’Ente interessato alla gestione dei servizi digitali sul portale Municipio Virtuale (WP6)												
Personalizzazione delle istanze dei succitati n. 5 servizi digitali previsti, in base alle specifiche richieste dagli uffici comunali interessati (WP7)												
Supporto per la campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell’intervento misura 1.4.1 (WP8)												
Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all’Avviso PNRR 1.4.1 (WP9)												

IL RUP
F.to ing. Gabriele MASSIMIANI

