



*Città di Giulianova (TE)*  
*Acquisizione nuovo sistema informatico integrato SaaS - Annualità 2022 - 2026*  
**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**ALLEGATO A**



**CITTÀ DI GIULIANOVA**  
**PROVINCIA DI TERAMO**

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

*Acquisizione nuovo sistema informatico integrato web-native in modalità SaaS - Annualità 2022 - 2026*



## Indice generale

|  |    |
|--|----|
| Indice delle figure.....   | 3  |
| Premessa.....  | 4  |
| 1. Descrizione requisiti funzionali e trasversali del sistema.....               | 5  |
| 1.1 Sistema con interfaccia integrale con i vari moduli del sistema.....         | 5  |
| 1.2 Gestione dei profili utente in base all'organigramma dell'ente.....          | 5  |
| 1.3 Funzionalità di ricerca rapida ed avanzata.....                              | 5  |
| 1.4 Gestione della registrazione delle attività degli utenti.....                | 6  |
| 1.5 Utilizzo semplice del dispositivo di firma digitale.....                     | 6  |
| 1.6 Esportazione e gestione dei dati e dei documenti in più formati.....         | 6  |
| 1.7 Requisito di integrazione ed interoperabilità.....                           | 7  |
| 1.8 Servizio di conservazione a norma.....                                       | 8  |
| 2. Requisiti per area funzionale.....  | 9  |
| 2.1 Area Amministrativa.....   | 9  |
| 2.1.1 Il protocollo informatico.....   | 9  |
| 2.1.2 Atti amministrativi.....   | 14 |
| 2.1.2.1 Workflow Deliberazioni di giunta e di consiglio comunale.....            | 15 |
| 2.1.2.2 Workflow Determinazioni con impegno di spesa e atti di liquidazione..... | 16 |
| 2.1.2.3 Workflow Determinazioni senza impegno di spesa.....                      | 17 |
| 2.1.2.4 Workflow Decreti/Ordinanze.....  | 18 |
| 2.1.3 Procedimenti amministrativi e processi operativi.....                      | 19 |
| 2.1.4 Albo pretorio on-line e amministrazione trasparente.....                   | 20 |
| 2.1.5. Istanze online.....   | 21 |
| 2.1.6 Registro digitale accessi.....   | 21 |
| 2.1.7 Gestione dei contratti.....  | 22 |
| 2.1.8 Messaggi notificatori.....   | 22 |
| 2.2 Contabilità Finanziaria.....   | 22 |
| 2.2.1. Gestione finanziaria.....   | 24 |
| 2.2.2. Programmazione e rendiconto.....  | 25 |
| 2.2.3. Gestione economica.....   | 25 |
| 2.2.4. Gestione fcde.....  | 26 |
| 2.2.5. Gestione del dup.....   | 26 |
| 2.2.6. Gestione ciclo attivo e fatturazione elettronica.....                     | 26 |
| 2.2.7. Gestione SIOPE+.....  | 26 |
| 2.2.8. Controllo di gestione.....  | 26 |
| 2.2.9 Servizio di analisi dati contabili per recupero IRAP/IVA.....              | 27 |
| 2.2.10 Report personalizzati e profilazione degli utenti.....                    | 27 |
| 2.2.11 Programmazione e gestione contabile delle opere pubbliche.....            | 27 |
| 2.3 Opere pubbliche.....   | 27 |
| 2.4 Inventario e patrimonio.....   | 28 |
| 2.5 Gestione risorse umane.....  | 30 |
| 2.5.1 Gestione rilevazione presenze.....   | 30 |
| 2.5.2 Gestione giuridico contabile fiscale.....                                  | 31 |
| 2.5.3 Gestione dotazione organica.....   | 32 |
| 2.6 Software Demografici, Stato civile ed Elettorale.....                        | 33 |
| 2.6.1 Modulo Demografici.....  | 34 |



|   |    |
|---|----|
| 2.6.2 Modulo elettorale.....  | 36 |
| 2.6.3 Modulo Stato civile.....  | 37 |
| 2.7 Certificazione Anagrafica da ANPR.....  | 38 |
| 2.7.1 Promozione e diffusione ai cittadini.....                                     | 38 |
| 3. Caratteristiche delle componenti del servizio.....                               | 38 |
| 4. Fase di avviamento dei servizi.....  | 39 |
| 5. Recupero e conversione dati attuali e relativa migrazione sul nuovo sistema..... | 40 |
| 5.1 Conversione db contabilità.....   | 40 |
| 5.2 Conversione db paghe.....   | 41 |
| 5.3 Conversione db protocollo.....  | 42 |
| 5.4 Conversione db demografici.....   | 42 |
| 6. Piano di formazione e supporto all'avviamento operativo del sistema.....         | 42 |
| 7. Servizi di assistenza tecnica e manutenzione applicativa.....                    | 43 |
| 7.1 Livelli di Servizio (SLA).....  | 45 |
| 7.2 Penali sui livelli di servizio (SLA).....                                       | 47 |
| 8. Eventuale proroga tecnica al contratto.....                                      | 47 |

### **Indice delle figure**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Iter complessivo della gestione documentale in entrata e in uscita.....  | 11 |
| Figura 2: Modello di Workflow protocollo in ENTRATA.....                           | 12 |
| Figura 3: Workflow protocollo in PARTENZA.....                                     | 13 |
| Figura 4: Workflow protocollo INTERNO.....   | 13 |
| Figura 5: Workflow Deliberazioni di Giunta e di Consiglio Comunale.....            | 16 |
| Figura 6: Workflow Determinazioni con impegno di spesa e atti di liquidazione..... | 17 |
| Figura 7: Workflow Determinazioni senza impegno di spesa.....                      | 18 |
| Figura 8: Workflow Decreti/Ordinanze.....  | 19 |
| Figura 9: Descrizione processo di gestione integrata risorse umane.....            | 32 |
| Figura 10: Workflow Demografici.....   | 34 |



## PREMESSA

Lo scopo del presente documento è quello di definire in dettaglio le caratteristiche tecniche e funzionali di ciascun modulo software che costituisce il nuovo *sistema informatico integrato SaaS* (di seguito anche "*Sistema*", "*Suite*" ) da acquisire, che rappresenta il motore del Front-Office "*Municipio Virtuale*", i relativi servizi "*a corredo*" e le modalità operative di esecuzione del contratto.

Gli obiettivi da conseguire con il nuovo sistema sono i seguenti:

- Miglioramento del processo di riorganizzazione della macchina amministrativa comunale per realizzare un'amministrazione digitale e aperta;
- Razionalizzazione dell'intero processo di digitalizzazione dei flussi documentali dell'Ente in un unico ambiente operativo;
- razionalizzazione e valorizzazione il patrimonio informativo dell'Ente;
- miglioramento del grado di soddisfazione dell'utenza finale (cittadini e imprese) mediante l'erogazione di servizi digitali di qualità;
- riduzione dei tempi e dei costi dell'azione amministrativa.

In particolare, sono definiti i requisiti tecnici e prestazionali che il sistema deve soddisfare, stabilendone la soglia minima di qualità che deve essere assicurata.

La fornitura del sistema deve essere conforme alle specifiche tecniche e funzionali del presente Capitolato; il mancato rispetto dei requisiti tecnici e prestazionali minimi indicati di seguito determina la non conformità del servizio erogato.

Il nuovo *Sistema* rilasciato all'Ente, in produzione per il periodo 2022-2026 (oltre ad eventuale proroga tecnica per ulteriori 4 mesi), deve appartenere alla release più recente erogato **in modalità SaaS qualificato AGID** dal produttore e deve essere in grado di gestire i procedimenti completi dei seguenti servizi comunali: **Area Amministrativa** costituita da *Protocollo informatico, Atti amministrativi, Albo Pretorio on-line e Amministrazione Trasparente, Istanze on-line, gestione del registro degli accessi agli atti, gestione dei contratti, gestione delle Notifiche e dei Depositi*; **Contabilità finanziaria** costituita da *gestione finanziaria, programmazione e rendiconto, gestione economica, gestione FCDE, gestione della fatturazione elettronica attiva/passiva, gestione SIOPE+, controllo di gestione, creazione dei report personalizzati e la profilazione degli utenti, programmazione e gestione contabile delle opere pubbliche*; **Gestione delle opere pubbliche BDAP-MOP** per il *monitoraggio delle opere e la trasmissione BDAP*; **Inventario e patrimonio**; **Gestione delle risorse umane**; **Servizi demografici** costituito da *Anagrafe, Elettorale, Stato Civile, Leva, Statistica, e la Carta d'Identità Elettronica (CIE), integrazione e l'interoperabilità con ANPR*; **Integrazione e interoperabilità** con i sistemi informatici di terze parti e le piattaforme nazionali abilitanti (App IO, ANPR, CIE, SPID, PagoPA, SIOPE+); **Conservazione a norma dei documenti informatici prodotti**.

Inoltre, devono essere garantiti i seguenti servizi "*a corredo*", definiti in dettaglio nel presente documento:

- il **servizio di formazione del personale ed addestramento ed affiancamento post-operativo** relativo a tutte le funzionalità sistema;
- la **conversione e la migrazione di tutti i dati** dal sistema informatico in dotazione verso il nuovo sistema con la garanzia della migrazione completa dell'intero patrimonio informativo prodotto dall'Ente con gli applicativi attualmente in dotazione;
- i **servizi di assistenza tecnica e di manutenzione applicativa** volti a mantenere nel tempo l'affidabilità dell'intero *Sistema* informatico ed a garantirne l'evoluzione dinamica



conseguente alle esigenze di adeguamento tecnologico, conformemente ai repentini cambiamenti normativi di settore;

- **l'integrazione e l'interoperabilità continua nel tempo con tutte le nuove piattaforme nazionali abilitanti** previste dal vigente Piano triennale per l'informatica nella PA.

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

## **1. DESCRIZIONE REQUISITI FUNZIONALI E TRASVERSALI DEL SISTEMA**

Di seguito vengono descritti in dettaglio i requisiti funzionali che sono trasversali ai moduli software della suite integrata.

### **1.1 SISTEMA CON INTERFACCIA INTEGRALE CON I VARI MODULI DEL SISTEMA**

Ci si attende che il sistema nel suo complesso includa un'interfaccia integrale delle informazioni prodotte con i vari moduli software (Area amministrativa, Contabilità Finanziaria, Servizi Demografici, Gestione Risorse Umane, etc.) del sistema informatico integrato che deve possedere un unico repository documentale.

Il sistema in cloud deve essere in grado di integrare tutti i dati gestiti dell'Ente e renderli fruibili a tutto il personale comunale anche per sfruttare al meglio le funzionalità di ricerca rapida ed avanzata.

Dunque, il sistema informatico dev'essere indipendente dal repository documentale in modo da poter gestire e consultare in maniera autonoma ed in qualsiasi momento i documenti.

Tutti i programmi applicativi del sistema devono essere integrati in modo da gestire in un unico ambiente tutte le informazioni gestite dal sistema documentale.

L'Obiettivo sarà quello di poter eseguire controlli incrociati dei dati di un cittadino di tutti gli uffici (Segreteria, Ragioneria, Demografici, Personale, etc.) mediante un'unica vista. Il sistema di gestione documentale deve, dunque, essere in grado di gestire in un unico archivio tutti i documenti con i relativi metadati prodotti dai diversi moduli software utilizzati dai vari uffici, in modo da sfruttare efficacemente le funzionalità del sistema di ricerca rapida ed avanzata sull'intero patrimonio informativo dell'Ente.

### **1.2 GESTIONE DEI PROFILI UTENTE IN BASE ALL'ORGANIGRAMMA DELL'ENTE**

Il sistema deve essere in grado di gestire i profili utente nel rispetto dell'organigramma dell'Ente, in modo da garantire la sicurezza, la protezione e la riservatezza dei dati utente impedendo qualsiasi tipo di accesso alle informazioni non autorizzate (es. documenti riservati), evitando così il rischio di violare i diritti e le libertà delle persone fisiche, nel rispetto della sicurezza del trattamento dati, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Il sistema deve essere in grado di gestire le autenticazioni e le autorizzazioni di accesso alle risorse del sistema e ai documenti riservati, in modo da garantire che questi ultimi siano consultabili esclusivamente dagli operatori autorizzati ovvero autenticati con il corretto profilo.

In particolare, gli utenti che operano nel back-office devono essere definiti ereditando i profili degli stessi utenti presenti nel Dominio comunale Active Directory, con il processo di autenticazione SSO (Single Sign-On) utilizzando il protocollo LDAP.

### **1.3 FUNZIONALITÀ DI RICERCA RAPIDA ED AVANZATA**

Il sistema deve possedere al proprio interno un motore di ricerca avanzato full-text basato



sull'utilizzo di un motore di indicizzazione e ricerca sul repository documentale.

Il sistema deve essere dotato di un motore di ricerca avanzata full-text che permetterà di ricercare velocemente anche mediante dei criteri (anagrafica di riferimento, oggetto, tipo documento, nr. documento, protocollo, categoria, etc.) i documenti pubblici e/o riservati tramite l'indicizzazione degli stessi.

#### 1.4 GESTIONE DELLA REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEGLI UTENTI

Il sistema deve gestire la registrazione delle attività (c.d. "log file") degli utenti sul sistema rilevanti ai fini della sicurezza, in modo tale da garantirne l'identificazione e rilevare eventuali violazioni di dati (azioni di c.d. "data breach").

Il sistema deve essere configurato in modo da registrare i file di log per consentire di monitorare le seguenti informazioni:

1. le attività di accesso al sistema;
2. le attività di accesso alle funzionalità ed alle procedure del sistema;
3. le operazioni effettuate sulle banche dati;
4. l'esecuzione dei processi su ogni procedura software del sistema informatico;
5. l'efficienza del sistema informatico in generale mediante la valutazione del suo stato.

I *file di log* dovranno essere trasmesse in automatico su un server remoto indicato dal Comune.

#### 1.5 UTILIZZO SEMPLICE DEL DISPOSITIVO DI FIRMA DIGITALE

Il sistema deve garantire al suo interno l'utilizzo del dispositivo di firma digitale (in locale e remota) da parte dell'utente con semplicità in maniera flessibile. Dunque, il sistema deve garantire l'uso semplice della firma digitale in qualsiasi fase del procedimento amministrativo informatico, con la possibilità di apporre la firma con i formati sia in modalità CadES (con estensione .p7m) che in modalità PadES (con estensione .pdf);

Il sistema informatico deve essere predisposto per l'utilizzo di qualsiasi dispositivo di **firma digitale locale** (*token usb e lettore smartcard*) di qualsiasi marca e modello, nonché la **firma digitale remota** rilasciato da un certificatore accreditato basato su un server HSM (Hardware Security Module).

#### 1.6 ESPORTAZIONE E GESTIONE DEI DATI E DEI DOCUMENTI IN PIÙ FORMATI

Il sistema deve garantire l'esportazione e la gestione dei dati e dei documenti in più formati anche e soprattutto in formati di tipo aperto riconosciuti da organismi di standardizzazione internazionali (ISO International Organization for Standardization e ETSI European Telecommunications Standards Institute) che consento al documento: la diffusione, la portabilità, le funzionalità disponibile all'utente per elaborare l'informazione e collegarla ad altre (ad esempio gestione di link), la capacità di gestire contemporaneamente un numero congruo di formati, la diffusione di visualizzatori che consentono una fruibilità delle informazioni in essi contenute indipendentemente dalla possibilità di rielaborarle, la capacità di occupare il minor spazio possibile in fase di memorizzazione, la possibilità di gestire il maggior numero possibile di metadati.

In particolare, il sistema deve consentire di esportare e/o gestire i dati e i documenti nei seguenti formati standard aperti:

1. **HTML/XHTML** (estensione file .htm, .html, .xhtml) per la pubblicazione di informazioni pubbliche su Internet;
2. **PDF o PDF/A** (estensione file .pdf) con marcatura secondo lo standard ISO/IEC 32000-



1:2008;

3. **XML** per le fatture elettroniche ovvero per la realizzazione di database di pubblico accesso ai dati - opendata (estensione file .xml);
4. **Open Document Format - ODF** (estensione .ods, .odp, .odg, .odb) secondo lo standard ISO/IEC DIS 26300 per i documenti di testo;
5. **Office Open XML - OOXML** (estensione file .docx, .xlsx, .pptx) secondo lo standard ISO/IEC DIS 29500 per documenti di testo;
6. **TIFF o PNG** (estensione file .tiff e .png) per le immagini;
7. **File firmati digitalmente** sia in modalità CADES (estensione file .pdf.p7m o .xml.p7m) che in modalità PAdES (pdf-embedded con estensione .pdf) per i documenti digitali in PDF/A con le firme "embedded" ovvero con le firme elettroniche integrate nei documenti stessi o in modalità XAdES (XML Advanced Electronic Signatures) per i file XML con struttura aderente alla specifica pubblica ETSI TS 101 903;
8. **Altri formati eventualmente previsti dal Manuale di gestione documentale** dell'Ente.

### 1.7 REQUISITO DI INTEGRAZIONE ED INTEROPERABILITÀ

Il Sistema informatico integrato deve essere facilmente integrato ed interoperabile con i sistemi informatici di terze parti per i servizi di *Contabilità, Edilizia Privata, Tassa di Soggiorno e Attività Produttive*, nonché con le *piattaforme nazionali abilitanti App IO, ANPR, CIE, SPID, PagoPA, SIOPE+*.

In particolare, il nuovo sistema deve essere interoperabile mediante la personalizzazione di specifiche API (Application Programming Interface)<sup>1</sup> conformi al *Modello di Interoperabilità* delle vigenti *Linee guida AGID*, con i seguenti sistemi di terze parti:

1. la **Contabilità** con la **piattaforma PagoPA "Plug & Pay"** della società E-Fil Srl di Roma in dotazione dell'Ente;
2. l'**Edilizia Privata** mediante l'integrazione ed interoperabilità con la **piattaforma ArchiWeb** della società Starck Srl di Ornago (MB) utilizzato dall'ufficio tecnico per la protocollazione in entrata e in uscita delle relative pratiche gestite;
3. la **Tassa di Soggiorno** mediante l'integrazione ed interoperabilità con la piattaforma fornita dalla società Proxima Srl di Trezzano sul Naviglio (MI);
4. le **attività produttive** per gestire lato back-office l'intero flusso di una pratica, dall'avvio del procedimento fino alla sua pubblicazione mediante il collegamento sulla piattaforma web nazionale "*impresainungiorno.it*".
5. la **piattaforma in Cloud Infocert, SPID e AppIO**.

Inoltre, il sistema (Municipio Virtuale) deve essere interoperabile con tutte le piattaforme abilitanti nazionali ed in particolare:

- a) con la **piattaforma PagoPA Plug&Pay** della società E-Fill Srl di Roma in dotazione dell'Ente, **piattaforma AppIO** per eseguire tutti i pagamenti elettronici associati al nodo PagoPA sia spontanei che predeterminati per conseguire i seguenti obiettivi:
  - incentivare ed agevolare le operazioni dei pagamenti digitali tramite la Piattaforma PagoPA da parte di cittadini ed imprese;

<sup>1</sup> Nel documento si utilizza il termine generico API per indicare indifferentemente le Web API, i web service e le API REST, nel rispetto del Modello di Interoperabilità delle Linee guida AGID.



- Incentivare il processo di innovazione anche attraverso dispositivi mobili e l'APP nazionale denominata "IO";
- diffondere i servizi pubblici digitali, sviluppando user experience aderenti alle esigenze dei cittadini e delle imprese territoriali, i servizi di cittadinanza digitale, le notifiche e il domicilio digitale;
- ridurre i costi di gestione.

L'interoperabilità della piattaforma con PagoPA è indispensabile per garantire i seguenti servizi:

- servizio di incasso tramite la piattaforma PagoPA connessa con le infrastrutture multicanale dei prestatori di servizi di pagamento ovvero il PSP dell'Ente che consente all'utenza il pagamento on-line (24x7) e con esito in tempo reale;
- l'accredito delle somme incassate il giorno successivo al pagamento;
- una rendicontazione centralizzata e standardizzata per giornata di incasso;
- la riconciliazione contabile automatica delle entrate;
- servizi di assistenza agli utenti dei servizi di pagamento;
- servizi di assistenza e supporto agli Enti beneficiari del pagamento.

La piattaforma deve possedere:

- il connettore mediante web API tra la piattaforma web documentale e la piattaforma PagoPA fornita dal partner tecnologico dell'Ente indispensabile per lo scambio del flusso dati per i pagamenti elettronici;
- la funzionalità di invio fatture elettroniche, consultazione dei pagamenti e rettifica comunicazioni.

Il fornitore è tenuto a soddisfare qualsiasi ulteriore necessità di integrazione e di interoperabilità con altri sistemi in dotazione dell'Ente che si vengono a creare nel periodo del servizio ovvero con altre nuove piattaforme abilitanti nazionali, senza ulteriori oneri per l'Ente.

### **1.8 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE A NORMA**

Il sistema informatico deve essere integrato con il servizio web-based per la conservazione a norma di tutte le tipologie dei documenti informatici prodotti (Fatture elettroniche attive e passive, Registro Giornaliero di Protocollo, delibere e determine, libri e registri, documenti del protocollo, PEC, mandati e reversali, quietanze, ricevute incassi e riscossioni SPC, etc.).

Il servizio per la conservazione a norma che integra il sistema informatico deve essere web-based ovvero utilizzabile esclusivamente mediante qualsiasi browser internet senza la necessità di installare ulteriori software (es. plug-in) lato client, e deve essere completamente integrato con tutti i moduli software che costituiscono il sistema informatico.

Tutte le tipologie di documenti informatici del Comune versati in conservazione dovranno essere conservati per almeno 10 anni.

I dati e/o i documenti informatici dovranno essere trasferiti mediante il sistema informatico in maniera completamente automatica attraverso un collegamento con API così come disposto dalle vigenti *Linee guida AGID Modello Interoperabilità*, con il servizio di conservazione, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 – GDPR per il trattamento dati personali.

Il servizio in conservazione deve essere erogato rispettando i massimi criteri di qualità, prestazioni



e sicurezza secondo le certificazioni standard ISO-9001 e ISO-27001.

Dovranno essere forniti **almeno 62 GB/anno di spazio** per tutte le tipologie documentali per la conservazione a norma dei documenti informatici.

## 2. REQUISITI PER AREA FUNZIONALE

Di seguito vengono descritti i requisiti per ciascun area funzionale del sistema nel suo complesso:  
**Area Amministrativa** (Protocollo informatico, Atti amministrativi, Albo Pretorio on-line e Amministrazione Trasparente, Istanze on-line, gestione del registro degli accessi agli atti, gestione dei contratti, gestione delle Notifiche e dei Depositi), **Contabilità finanziaria** (gestione finanziaria, programmazione e rendiconto, gestione economica, gestione FCDE, gestione della fatturazione elettronica attiva/passiva, gestione SIOPE+, controllo di gestione, creazione dei report personalizzati e la profilazione degli utenti; programmazione e gestione contabile delle opere pubbliche), **gestione delle opere pubbliche BDAP-MOP** per il monitoraggio delle opere e la trasmissione BDAP, **inventario e patrimonio, gestione delle risorse umane, Servizi demografici** (anagrafe, elettorale, Stato Civile, Leva, Statistica, e la Carta d'Identità Elettronica (CIE), integrazione e l'interoperabilità con ANPR), **integrazione e l'interoperabilità** con i sistemi informatici di terze parti e le piattaforme nazionali abilitanti (App IO, ANPR, CIE, SPID, PagoPA, SIOPE+), **Conservazione a norma dei documenti informatici prodotti**.

Il sistema integrato deve essere funzionante in ambiente cloud qualificato AgID (con disponibilità on-line 99,9%), mentre lato client tutti i servizi software devono essere funzionanti con qualsiasi tipo di browser web (ultime release di Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, etc.) senza l'utilizzo di plug-in o estensioni di terze parti (eccetto per l'interazione con l'hardware come stampanti, firme digitali, etc) , in modalità sicura esclusivamente mediante il protocollo **https**.

Dunque, il sistema informatico dell'Ente deve essere in grado di gestire il proprio patrimonio informativo mediante un unico DBMS.

Di seguito, vengono definiti i requisiti funzionali per ciascun modulo software del sistema informatico integrato web-native in modalità SaaS.

### 2.1 AREA AMMINISTRATIVA

L'Area Amministrativa deve consentire di gestire in maniera integrata ed automatizzata tutti i documenti con i relativi processi amministrativi, le PEC dell'Ente e le caselle di posta elettronica senza la necessità di strumenti di terze parti.

In particolare, la procedura deve possedere i seguenti tool di gestione:

1. uno **strumento di videoscrittura** totalmente integrato con la procedura, che utilizza le funzioni tipiche dell'editor di testo più diffuso (Libre writer o Ms. word) ma privo dei vincoli tipici degli applicativi sui client (gestione di versioni, aggiornamenti, ecc.);
2. la **firma digitale remota integrata** con la procedura per consentire la firma automatizzata dei documenti informatici;
3. un **gestore di posta elettronica (certificata e/o ordinaria) integrato**, che permette di mantenere tutte le informazioni, anche con valore legale, legate al documento digitale (firma digitale, ricevute di accettazione PEC).

Il modulo "Area amministrativa" deve costituire il punto di incontro di tutte le Aree applicative della Suite.

#### 2.1.1 IL PROTOCOLLO INFORMATICO



Il protocollo informatico dell'Ente deve avere la funzione di repertoriare la corrispondenza in entrata ed in uscita dell'Ente, sia in digitale (via PEC e PEO) che tradizionale analogico (in entrata) nel rispetto delle vigenti delle *Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*.

Il protocollo deve avere come elemento cardine l'**interoperabilità**, al fine di automatizzare i processi di registrazione e distribuzione dell'informazione anche con sistemi di terze parti oltre che con le piattaforme nazionali abilitanti.

Il protocollo informatico deve possedere le seguenti funzionalità principali:

1. Gestione e personalizzazione del titolario di classificazione e della fascicolazione dei documenti;
2. Integrazione con l'organigramma dell'Ente;
3. Distribuzione dei documenti sulla Scrivania Virtuale dei destinatari con possibilità di notifica mediante posta elettronica all'utente.
4. Integrazione con le caselle di posta elettronica PEC e PEO.
5. Definizione di automatismi in fase di registrazione e distribuzione dei documenti
6. Gestione di risposte automatiche
7. Produzione automatica del registro giornaliero di protocollo con invio in conservazione a norma;
8. Notifiche di cambiamenti di stato di un processo e di inoltro attività all'interno del portale e via email.

Nella figura che segue viene mostrato l'iter complessivo della gestione documentale in entrata e in uscita con le fasi di protocollazione, Assegnazione su scrivania virtuale, gestione dei documenti in uscita.

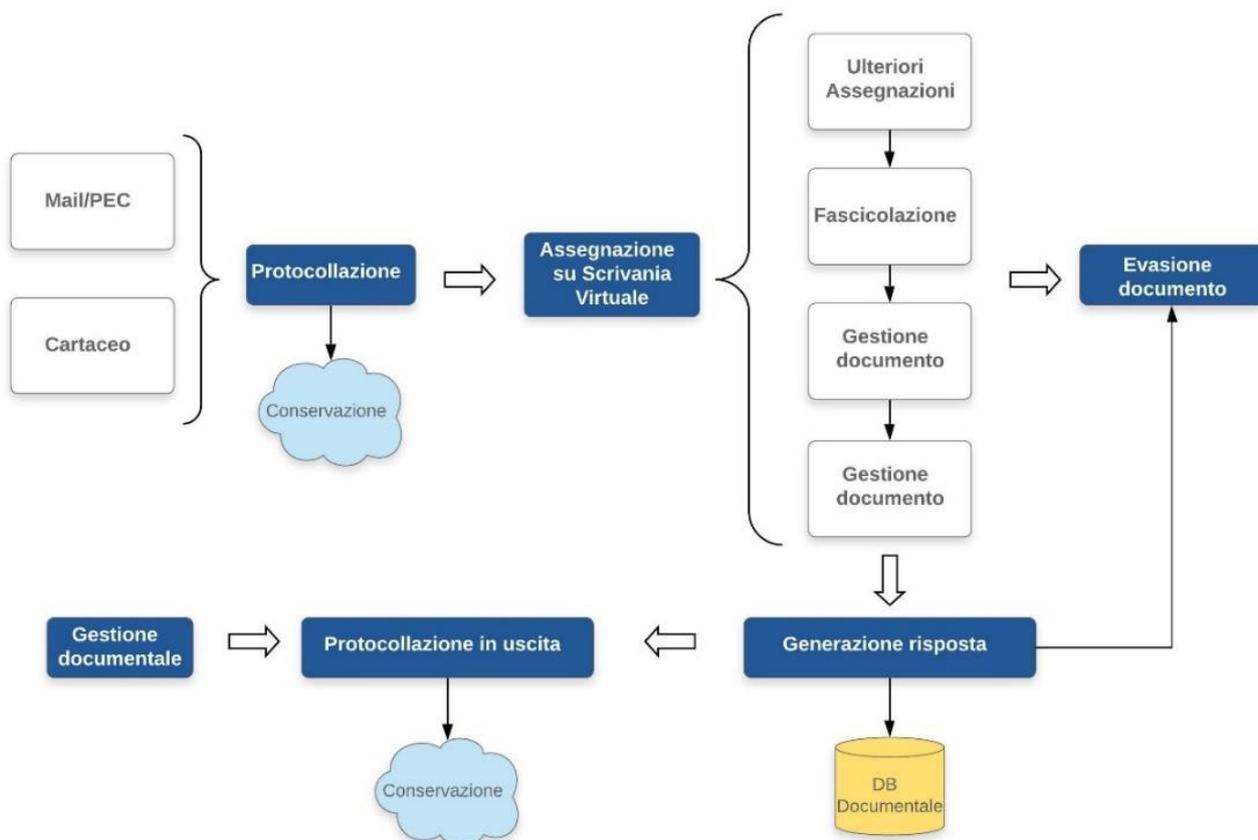


Figura 1: Iter complessivo della gestione documentale in entrata e in uscita

Nella figura che segue è rappresentato il modello di workflow dei documenti in entrata al protocollo che il sistema deve garantire.

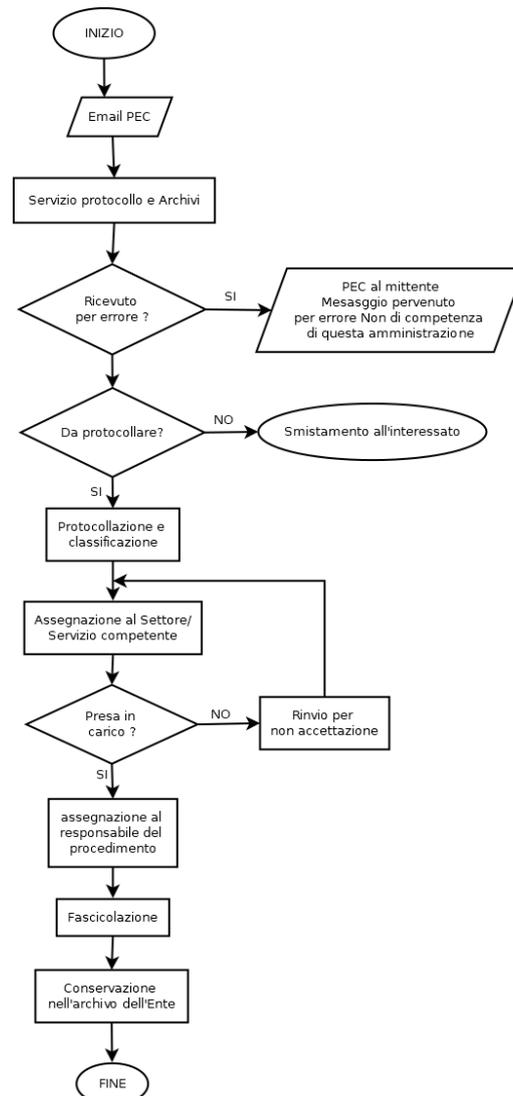


Figura 2: Modello di Workflow protocollo in ENTRATA

- Si prevede a regime la **parametrizzazione di un unico indirizzo di posta certificata** per l'Ente al quale devono essere veicolate tutte le comunicazioni in entrata; Dev'essere sempre possibile parametrizzare eventualmente ulteriori indirizzi di posta nel caso risultasse organizzativamente necessario;
- Le pratiche in ingresso pervenute direttamente al protocollo devono poter essere **smistate ai vari uffici** destinatari gestendo gli stati di: assegnazione, presa in carico, rifiuto assegnazione, riassegnazione;
- Le istanze in entrata e in uscita devono essere **classificate e fascicolate** correttamente per essere poi organizzate e consultate facilmente nel tempo. A tale scopo, la funzionalità di fascicolazione deve avere le seguenti caratteristiche: Automatismi per aperture e chiusure annuali, Integrazione con il sistema documentale e di protocollazione, Gestione di accessi ed autorizzazioni, Personalizzazione dei livelli di fascicolazione, Movimentazione e manutenzione semplificata.
- Dev'essere possibile parametrizzare e quindi modificare in qualsiasi momento



**l'organigramma** dell'ente impostando, per ciascun Ufficio individuato, gli indirizzi di posta istituzionale dei componenti con la possibilità di catalogare gli stessi in base al Ruolo (Responsabile, Subordinato...) e di scegliere eventualmente invio a tutti i componenti dell'Ufficio, in base al ruolo o tramite selezione puntuale e manuale dei destinatari. Deve essere possibile definire gli accessi multi-livello per ogni documento gestito.

- Per ciascun Ufficio deve poter essere impostato il valore del **codice univoco per la Fatturazione** elettronica in modo da poter in automatico garantire la corretta acquisizione delle fatture ricevute da parte dell'Ufficio effettivamente destinatario, individuato tramite corrispondenza con tale codifica.

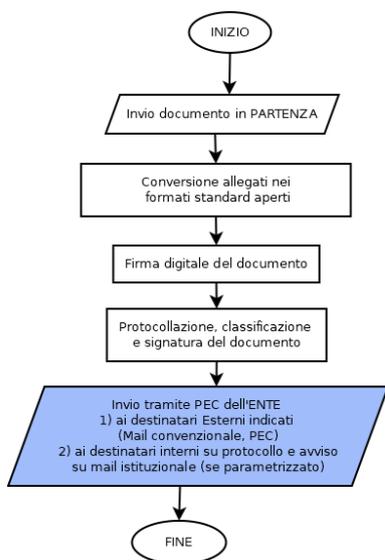


Figura 3: Workflow protocollo in PARTENZA

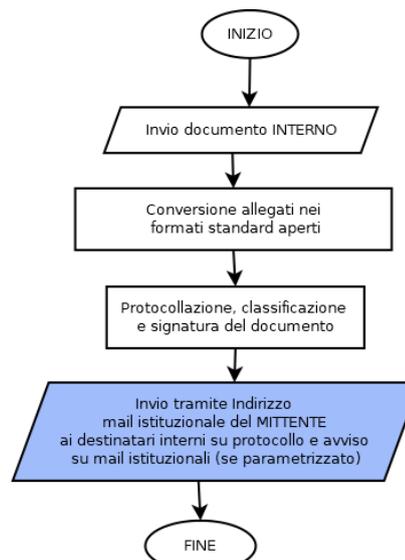


Figura 4: Workflow protocollo INTERNO

- Dev'essere possibile anche l'**invio tramite posta elettronica ordinaria (email) o certificata (PEC)** alternativamente selezionabili dall'operatore;
- **Ricerca:** possibilità di ricercare i protocolli in entrata in uscita con una serie di filtri che consentono estrazioni puntuali o in lista con possibilità di applicare ulteriori filtri sul risultato dell'estrazione e quindi agevolare utente nell' individuazione del protocollo da consultare;
- **Gestione della classificazione e della fascicolazione** dei documenti in entrata e in uscita;
- **Interoperabilità** con le anagrafiche della popolazione residente per l'inserimento del mittente e destinatario di un documento in entrata e in uscita;
- **Gestione anagrafica unica** mediante la condivisione del DB ufficiale dei demografici, utenti/operatori economici non residenti certificati e quelli non certificati; Impedimento a livello software di generazione di anagrafiche (mittenti/destinatari) duplicate; Gestione del versionamento anagrafico con la storicizzazione delle variazioni;

Le anagrafiche all'avvio del sistema devono essere oggetto di bonifica per eliminare duplicati dati inesatti, incompleti, errati a livello di formato e contenuto;



### 2.1.2 ATTI AMMINISTRATIVI

Il sistema deve consentire la parametrizzazione degli atti amministrativi e dei relativi procedimenti in base alle varie esigenze dell'ente in modo da consentire la predisposizione de stesso in maniera rapida e controllata rispetto alla correttezza formale dello stesso nel rispetto della normativa vigente e della regolamentazione specifica dell'Ente.

Il modulo rappresenta la fucina documentale volta alla redazione degli Atti Decisionali, sia Collegiali che Monocratici. Racchiude tutti gli strumenti necessari per la gestione di un iter completo, dalla redazione della bozza/proposta, al raggiungimento dell'efficacia, attraverso integrazioni contabili ed obblighi di pubblicità legale.

In particolare, il modulo deve possedere le seguenti funzionalità principali:

1. Nessun limite di tipologie di atti da repertoriare;
2. Gestione personalizzata del workflow di ogni singolo tipo atto;
3. Editor di testo integrato;
4. Personalizzazione dei modelli di stampa degli atti amministrativi;
5. Integrazione con la firma digitale remota;
6. Integrazione con la gestione contabile;
7. Integrazione con le funzionalità di Albo Pretorio ed Amministrazione Trasparente.

L'atto amministrativo deve poter essere parametrizzato rispetto ad aspetti legati a:

- **Contenuto dell'atto:** possibilità di impostare dei modelli per ciascun documento/certificato costituente l'atto (atto, certificati, parerei....) con contenuti di default statici e dinamici
- **Obblighi di Pubblicazione/Esecutività:** possibilità di parametrizzare i gg di pubblicazione ed esecutività ed ogni elemento variabile previsto dalla normativa vigente; automatica pubblicazione in amministrazione trasparente, di tutte le informazioni e documenti normativamente previste in - Obbligo di pubblicazione.
- **Albo pretorio:** definire gli allegati dell'atto e dei documenti/certificati normativamente previsti, cosa dev'essere automaticamente inviato in pubblicazione sull'albo pretorio; possibilità di parametrizzare il tempo di permanenza in Albo pretorio tipicamente non superiore ai 5 anni e comunque non oltre il tempo in cui la pubblicazione esaurisce la propria funzione;
- **Destinatari:** possibilità di impostare eventuali destinatari di default dell'atto sempre modificabili ed integrabili in fase di finalizzazione dello stesso;
- **Firmatari:** il sistema deve consentire la parametrizzazione in base al ruolo di specifici soggetti responsabili della firma della fase specifica Firmatari:
  - Segretario Verbalizzante;
  - Pubblicazione;
  - Esecutività;
  - Impegno di Spesa;
  - Visto contabile.
- **Conservazione documenti:** dev'essere possibile parametrizzare l'archiviazione dei



documenti

Gli atti di Determina devono poter essere realizzati per Unità operativa (area/ufficio) individuando il Dirigente di riferimento ed eventuali collaboratori.

Dev'essere possibile impostare l'iter operativo di ciascun atto prevedendo diverse fasi del processo.

Per ciascuna fase dev'essere possibile parametrizzare i seguenti elementi:

- Obbligatorietà o meno della fase;
- Responsabile;
- Soggetti firmatari dei vari documenti/certificati;
- Profilare accesso in modifica, in consultazione per operatore o ufficio;
- Possibilità di impostare quali dati e documenti debbano poter essere modificati e quali documenti e certificati debbano - Obbligatoriamente essere firmati;
- Parametrizzare le operazioni automatiche di chiusura di una fase quali invio di comunicazioni, conversioni in pdf, pubblicazioni su Albo pretorio o in Amministrazione trasparente;
- Possibilità di parametrizzare controlli per fase di validazione di tutti gli elementi che sono stati parametrizzati come - Obbligatori per poter procedere con la fase successiva;

La fornitura deve prevedere anche l'erogazione di un'attività di consulenza e di affiancamento nella parametrizzazione del sistema presso gli uffici referenti, con modalità di analisi in benchmark volte, ove possibile, a ridisegnare i processi in ottica migliorativa.

La procedura deve prevedere rigorosi strumenti di log e di versioning in grado di certificare la integrità e veridicità delle informazioni.

### **2.1.2.1 WORKFLOW DELIBERAZIONI DI GIUNTA E DI CONSIGLIO COMUNALE**

Il modello di workflow della delibera di Giunta o Consiglio è costituita dalle seguenti fasi:

1. Inserimento della proposta di deliberazione – (fase obbligatoria);
2. Parere Dirigente Tecnico e Firma della deliberazione;
3. Parere Dirigente Finanziario e Firma della deliberazione;
4. Ordine del giorno (fase obbligatoria);
5. Verbale seduta: (fase obbligatoria);
6. Gestione della deliberazione (fase obbligatoria);
7. Firma del Segretario Generale (fase obbligatoria);
8. Firma del Sindaco/Presidente del Consiglio (fase obbligatoria);
9. Pubblicazione delibera sull'albo pretorio web e portale Amministrazione Trasparente (fase obbligatoria).

Segue lo schema di workflow della Delibera di Giunta e del Consiglio Comunale.

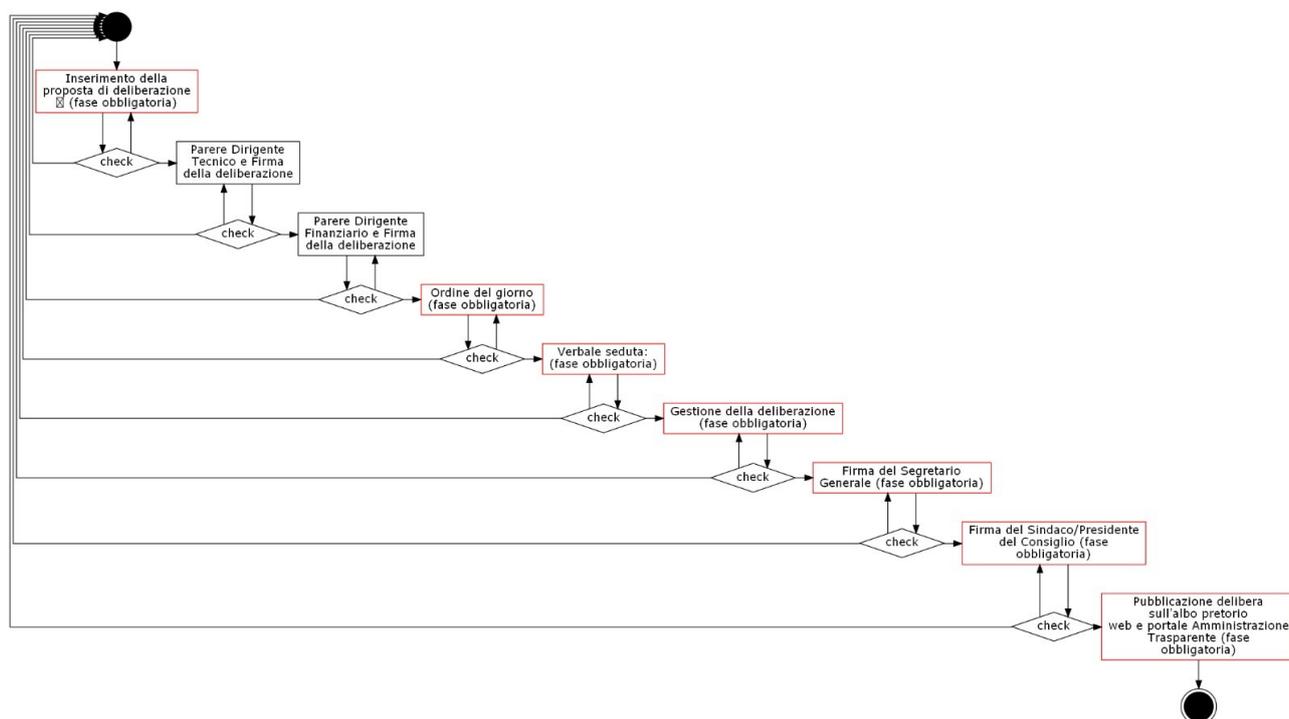


Figura 5: Workflow Deliberazioni di Giunta e di Consiglio Comunale

Da ogni fase è possibile per l'operatore abilitato ritornare alla fase precedente o regredire fino alla fase iniziale, qualora ravvisi mancanze o situazioni da sanare.

### 2.1.2.2 WORKFLOW DETERMINAZIONI CON IMPEGNO DI SPESA E ATTI DI LIQUIDAZIONE

Seguono le fasi del workflow riferiti agli atti amministrativi (determinazioni di impegno di spesa e atti di liquidazione):

1. Inserimento proposta di Determinazione (fase obbligatoria);
2. Controllo Tecnico Dirigente/TPO Determinazione (fase obbligatoria);
3. Controllo Contabile Dirigente Determinazione (fase obbligatoria);
4. Numerazione Determina Definitiva e Firma Dirigente Tecnico (fase obbligatoria);
5. Visto Regolarità Contabile Determinazione e Firma Dirigente Finanziario (fase obbligatoria);
6. Pubblicazione sull'albo pretorio web e sul portale dell'Amministrazione Trasparente (fase obbligatoria per tutte le determinazioni eccetto per gli atti di liquidazione);

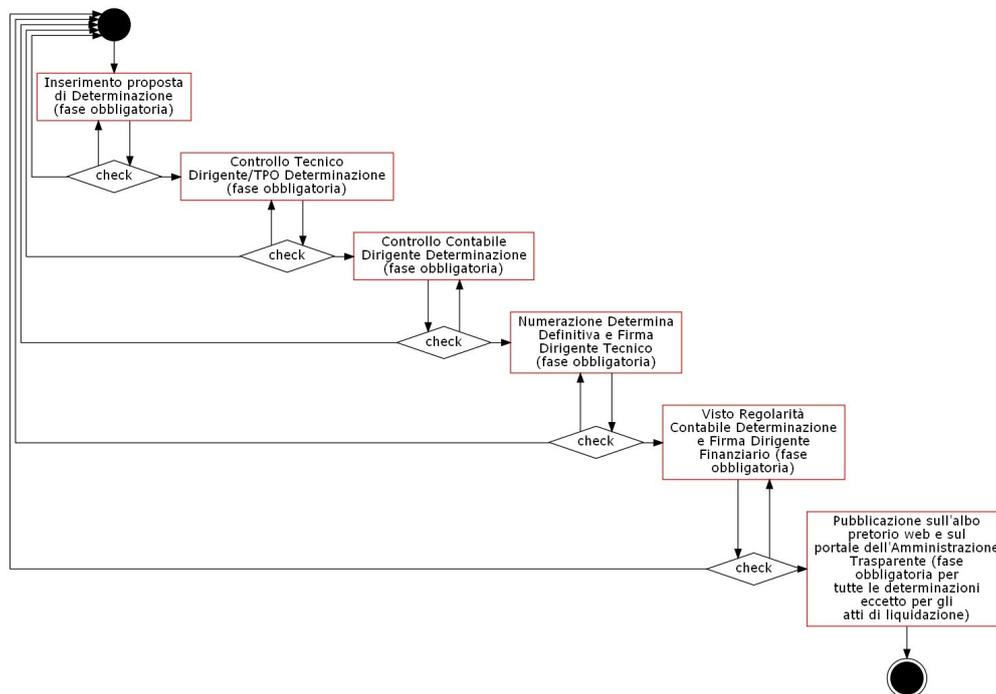


Figura 6: Workflow Determinazioni con impegno di spesa e atti di liquidazione

### 2.1.2.3 WORKFLOW DETERMINAZIONI SENZA IMPEGNO DI SPESA

Di seguito sono illustrate le fasi delle determinazioni che non costituiscono impegno di spesa nel bilancio dell'Ente:

1. Inserimento proposta di Determinazione (fase obbligatoria);
2. Controllo Tecnico Dirigente/TPO Determinazione (fase obbligatoria);
3. Numerazione Atto Definitivo e Firma Dirigente Tecnico: Trasformazione in atto definitivo e firma atto originale (fase obbligatoria);
4. Pubblicazione sull'albo pretorio web e sul portale dell'Amministrazione Trasparente (fase obbligatoria).

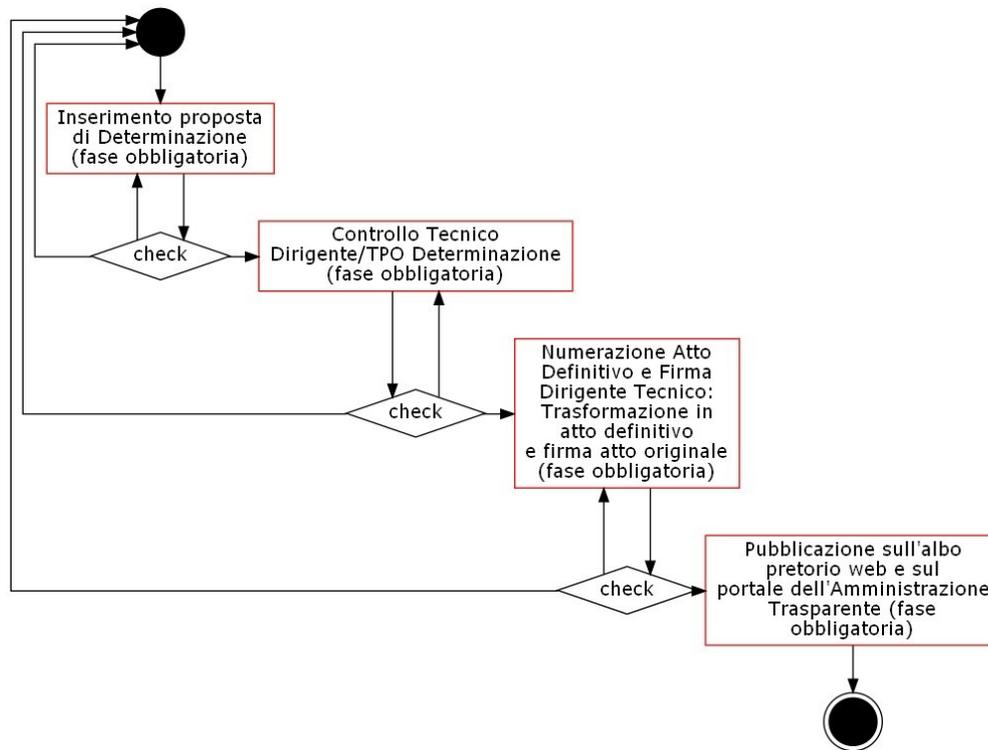


Figura 7: Workflow Determinazioni senza impegno di spesa

#### 2.1.2.4 WORKFLOW DECRETI/ORDINANZE

Il Workflow riguarda tutti gli atti monocratici (Decreto del Sindaco e del Presidente del Consiglio, Ordinanze del Sindaco):

1. Inserimento testo Decreto/Ordinanza (fase obbligatoria);
2. Parere Dirigente Tecnico/TPO (fase obbligatoria);
3. Firma Decreto/Ordinanza Sindaco/Presidente del Consiglio: Trasformazione atto in formato PDF/A e firma Decreto/Ordinanza originale (fase obbligatoria).
4. Pubblicazione atto sull'albo pretorio web e sul portale dell'Amministrazione Trasparente (fase obbligatoria).

Gli atti relativi al **Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO)** è costituita solo dalla fase di **Numerazione** per il rispetto della normativa sulla privacy e trattamento dei dati.

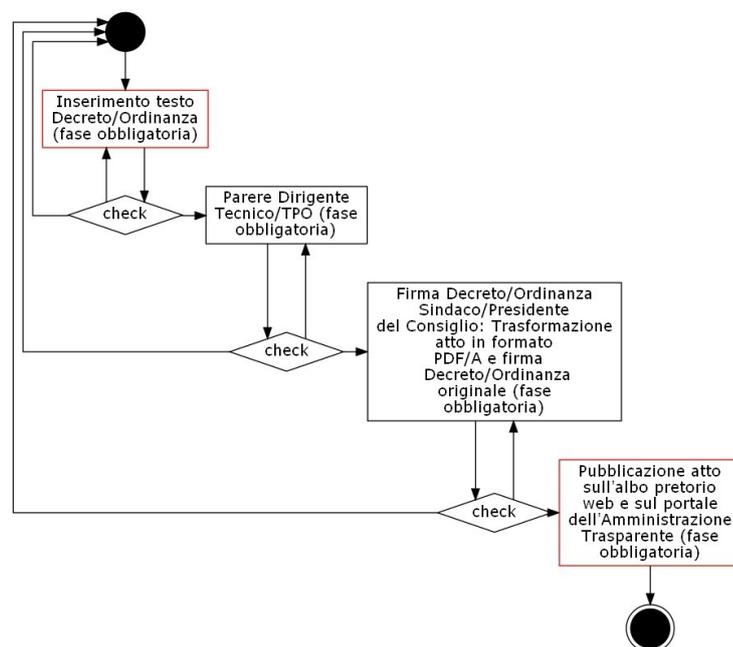


Figura 8: Workflow Decreti/Ordinanze

### 2.1.3 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E PROCESSI OPERATIVI

Il sistema deve possedere le funzionalità di workflow management per poter organizzare al meglio i processi operativi che caratterizzano il ciclo di vita di ogni procedimento amministrativo.

Specification Il Sistema deve possedere le funzionalità di workflow management per la gestione di ogni procedimento al fine di ridisegnare l'assetto organizzativo dell'Ente ovvero attraverso gli strumenti applicativi necessari per poter analizzare i processi (Business Process Improvement - BPI) e/o re-ingegnerizzare i processi (Business Process Reengineering - BPR) al fine di migliorare gradualmente e/o riprogettare i processi relativi ai procedimenti amministrativi a seconda delle esigenze dell'Ente.

Il sistema deve consentire il monitoraggio dei procedimenti amministrativi in corso; deve consentire di rilevare gli scostamenti rispetto al tempo massimo entro cui gli stessi devono concludersi secondo quanto normativamente previsto e parametrizzato a sistema; possibilità di tracciare anche il responsabile del procedimento per verificare carichi di lavoro e tempi dei procedimenti.

Possibilità di collegare ai procedimenti amministrativi i relativi processi e relative misure anticorruzione.

Il sistema deve possedere la funzionalità di document management completa per poter gestire l'intero procedimento amministrativo a partire dalla produzione del relativo documento fino alla conservazione a norma dello stesso.

I documenti appartenenti al procedimento amministrativo potranno essere:

1. **pubblici**, ovvero consultabili da tutti gli utenti;
2. **riservati**, ovvero consultabili solo dagli utenti autorizzati in base al profilo attribuito in relazione all'organigramma dell'Ente.

Il sistema deve consentire di gestire con semplicità l'intero processo di digitalizzazione del procedimento amministrativo attraverso le seguenti funzionalità:

1. produzione dei documenti informatici (sia pubblici che riservati) e relativi metadati con



- archiviazione automatica e con possibilità di conservazione a norma degli stessi in ogni fase del procedimento;
2. trasmissione elettronica dei documenti con messaggistica interna via PEC direttamente dal sistema informatico;
  3. configurazione delle procedure per la corretta conservazione digitale dei documenti e dei relativi fascicoli elettronici con modalità automatica e/o manuale per l'invio dei documenti prodotti al conservatore accreditato da AgID tramite il collegamento diretto con API (Application Programming Interface), così come disposto dalle vigenti *Linee guida AGID Modello Interoperabilità*.

#### **2.1.4 ALBO PRETORIO ON-LINE E AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE**

La fornitura deve includere anche le funzionalità di Albo Pretorio online e il portale web Amministrazione Trasparente.

Suddetti strumenti sono necessari per gestire la pubblicità legale di tutti gli atti amministrativi che deve essere assolta dall'Ente. Entrambi gli spazi web devono possedere l'interfaccia web-native di ultima generazione conforme alle *linee guida AGID di accessibilità dei siti web e degli strumenti informatici della PA*.

I portali relativi all'Albo pretorio e all'Amministrazione Trasparente devono garantire la facile consultazione online di tutti gli atti e procedimenti amministrativi per il periodo di tempo stabilito dalla normativa di riferimento (es. D.Lgs. 241/1990 e s.m.i. e D.Lgs. 33/2013 e s.m.i., Linee guida ANAC – Allegato 1 – Elenco degli obblighi di pubblicazione).

L'albo pretorio on-line deve possedere le seguenti caratteristiche principali:

- a) Tipologie di pubblicazione personalizzabili;
- b) Automatismi nell'impostazione e nel calcolo della durata della pubblicazione;
- c) Integrazione con le funzionalità Atti Amministrativi, Protocollo e Messaggi Notificatori;
- d) Gestione pubblicazione in differita;
- e) Gestione festività sia nazionali che comunali;
- f) Redazione relate di pubblicazione.

Il portale web Amministrazione Trasparente invece, deve possedere le seguenti caratteristiche principali:

- a) Aggiornamento schede in linea con le evoluzioni normative;
- b) Albero della trasparenza pre-caricato e personalizzabile in linea con normativa per la trasparenza;
- c) Contenuti/campi all'interno delle schede personalizzabili;
- d) Integrazione con il workflow degli atti amministrativi e con le movimentazioni contabili della finanziaria;
- e) Gestione grafica/testuale dei contenuti web in linea con le *linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici* per la PA.

Inoltre, il portale web Amministrazione Trasparente deve garantire l'assolvimento della pubblicazione sul portale BDAP (vedi paragrafo dedicato) e la generazione annuale del file XML



nel rispetto del dataset ANAC per assolvere agli adempimenti di cui alla Legge 190/2012, art. 1, comma 32. Il file XML deve essere generato automaticamente con il prelievo dei dati necessari dai moduli *Area Amministrativa* e *Contabilità Finanziaria* al fine di generare il file XML ben-formato secondo il dataset impostato da ANAC senza ulteriori aggiunte di dati manuali d parte dell'utente.

Entrambi i portali web devono essere conformi alle *linee guida AGID design per i servizi web della PA*.

Pertanto, i portali web **Albo Pretorio** e **Amministrazione Trasparente**, che devono garantire l'*accessibilità*, l'*affidabilità*, la *sicurezza* e l'*interoperabilità*, devono possedere i seguenti contenuti obbligatori pubblicati:

1. il link alla **dichiarazione di accessibilità** nel footer;
2. le informazioni, opportunamente aggregate, derivanti dal monitoraggio statistico attivato sul singolo portale;
3. in ogni pagina web la data dell'ultimo aggiornamento o verifica del contenuto.

Le **interfacce utente dei portali web** devono essere **coerenti, consistenti, e ottimizzate per tutti i diversi dispositivi**.

### 2.1.5. ISTANZE ONLINE

Una Amministrazione Digitale deve essere in grado di offrire un canale di comunicazione online affinché gli utenti possano interagire con essa, compilando documenti che daranno vita a richieste di avvio di procedimenti interni.

Questa sezione racchiude le funzionalità che consentono la progettazione e la pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ente delle istanze online che si vogliono rendere disponibili.

Le caratteristiche principali delle funzionalità Istanze online devono essere le seguenti:

1. Progettazione facilitata delle istanze con strumenti integrati;
2. Pubblicazione immediata e diretta delle istanze progettate;
3. Integrazione con il protocollo informatico;
4. Integrazione con i procedimenti amministrativi;
5. Gestione stato di avanzamento istanze;
6. Statistiche sulle istanze pervenute.

### 2.1.6 REGISTRO DIGITALE ACCESSI

Il portale web per la trasparenza deve contenere una sezione dedicata al registro degli accessi agli atti. La pubblicazione del registro deve poter essere gestita mediante il backoffice del portale. Il Registro deve essere generato con gli automatismi del sistema mediante i dati disponibili nel modulo software *Area amministrativa*. Il Registro deve essere aggiornato e pubblicato automaticamente con *cadenza semestrale*, in base a quanto disposto dalle Linee Guida A.N.A.C., approvate con deliberazione n. 1309 del 28.12.2016.

Il Registro pubblicato deve contenere l'elenco di tutte le richieste di accesso agli atti relative alle seguenti tipologie:

1. **accesso documentale** (legge 241/1990);



2. **accesso civico semplice** (art. 5, comma 1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.);
3. **accesso civico generalizzato** (FOIA, art. 5, comma 2, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.).

Il Registro deve contenere, per ogni richiesta di accesso, le seguenti informazioni, oscurando i dati personali eventualmente presenti:

- a) tipologia;
- b) oggetto;
- c) data e protocollo della richiesta;
- d) esito della richiesta con relativa data e protocollo.

### 2.1.7 GESTIONE DEI CONTRATTI

Il modulo Area Amministrativa deve contenere strumenti per la gestione dei contratti in conformità con la normativa vigente. Il sistema, dunque, deve consentire la repertoriatura e la sottoscrizione digitale dei Contratti Pubblici e delle Scritture Private.

La gestione dei contratti deve essere integrata con il motore documentale del modulo *Atti Amministrativi* e *Contabilità Finanziaria*, dando la possibilità di redigere i contratti sia nella parte testuale che gestionale, interrogando le informazioni presenti in ambito amministrativo-contabile. Inoltre, il modulo deve dialogare con la piattaforma nazionale dell'Agenzia delle Entrate per la registrazione telematica dell'atto.

In particolare, il modulo per la *gestione dei contratti* deve possedere le seguenti caratteristiche principali:

1. Repertoriatura perpetua dei contratti;
2. Sottoscrizione digitale remota;
3. Redazione dei testi;
4. Interrogazione dati amministrativo-contabili;
5. Sottoscrizione digitale;
6. Registrazione telematica presso l'Agenzia delle Entrate.

### 2.1.8 MESSI NOTIFICATORI

L'Area Amministrativa del sistema informatico deve includere la fornitura del modulo per la **gestione delle Notifiche e dei Depositi**. Esso deve essere direttamente collegato al sistema di protocollazione e di pubblicazione, e si deve occupare della registrazione delle pratiche garantendo la gestione dell'iter fino alla chiusura.

Il modulo deve garantire le seguenti caratteristiche principali:

1. una catalogazione in base agli articoli del Codice di Procedura Civile;
2. uno scadenziario comprensivo di notifiche visive delle pratiche in scadenza;
3. la gestione di un calendario per l'organizzazione dei turni di uscita dei Messi Comunali;
4. un supporto alla stampa della documentazione a corredo delle Notifiche ed automatismi per la gestione del Deposito, degli aspetti economici (gestione spese) e delle comunicazioni in risposta al mittente.

### 2.2 CONTABILITÀ FINANZIARIA

Il modulo *Contabilità* del sistema integrato deve rispondere agli obblighi normativi del D.Lgs.



118/2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42"

Deve garantire l'integrazione con tutti i portali e sistemi con i quali l'ente è tenuto a relazionarsi, con scambio di flussi informativi nei formati richiesti, in ottemperanza con gli obblighi normativi vigenti.

1. la gestione del bilancio di esercizio;
2. la gestione semplice ed intuitiva di tutte le fasi di entrata e di spesa puntuale o massiva;
3. Gestione della fatturazione elettronica direttamente integrata con l'Agenzia delle Entrate;
4. la gestione economato;
5. la gestione della tesoreria dev'essere interoperabile con la piattaforma abilitante SIOPE+ ovvero con il Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici per la rilevazione degli incassi e dei pagamenti effettuati dal servizio di tesoreria dell'Ente (gestione automatica di mandanti e reversali);
6. la gestione della contabilità IVA al fine di ottemperare agli obblighi fiscali relativi all'IVA
7. Gestione automatizzata Split Payment e Reverse Charge;
8. la gestione dei professionisti con la registrazione in automatico della movimentazione contabile relativa alle ritenute (accertamenti, impegni, reversali e mandati);
9. gestione Inventario e Patrimonio integrata con la contabilità con possibilità di allineamento e garantendo la coerenza e correttezza informativa tra i due moduli;
10. Gestione del Bilancio di previsione e Gestione del Conto del bilancio agevolando l'utente nella predisposizione con proposte di valorizzazioni e controlli Warning e/o bloccanti che riducono la possibilità di errore da parte dell'operatore.
11. Gestione del riaccertamento dei residui consentendo elaborazioni in prova per verificarne gli effetti prima della definitiva determinazione;
12. Gestione agevole e guidata per l'operatore delle variazioni di bilancio;
13. Gestione degli equilibri di bilancio e relativi adempimenti ai fini del monitoraggio in osservanza al dettato normativo secondo la disciplina contabile armonizzata (di cui al D.Lgs. 118/2011) e le disposizioni del TUEL (D.Lgs. 267/2000) e alla disciplina dell'equilibrio dei bilanci nelle leggi di bilancio per il 2019 e il 2020
14. Gestione del sistema di contabilità economico-patrimoniale, garantendo la rilevazione unitaria dei fatti gestionali, sia sotto il profilo finanziario che sotto il profilo economico-patrimoniale. Integrazione con la procedura di Inventario
15. Gestione dei fondi di accantonamento con particolare riferimento al FCDE
16. Indebitamento: gestione dell'indebitamento sul sistema contabile con predisposizione di controlli relativi al rispetto dei vincoli di legge guidando utente nelle attività operative e gestione delle relative comunicazioni di monitoraggio normativamente previste;
17. Gestione del Fondo Pluriennale Vincolato (FPV) in automatico all'interno del programma;
18. Gestione processi di ammortamento a livello economico e patrimoniale nel rispetto del principio della competenza economica con automatizzazione della determinazione delle quote in base ai parametri normativi di riferimento;
19. Predisposizione del DUP con popolamento automatico di tutte le informazioni ricavabili dal



gestionale ed in particolare dal Bilancio di Previsione

20. gestione dei capitoli in modo da: gestire i centri di costo (riaccertamento accertamenti ed impegni di spesa) all'interno di ogni capitolo, specificare se il capitolo è o non è soggetto al controllo dei dodicesimi di cui all'art. 163, comma 5, del D.Lgs 267/2000 e s.m.i. in caso di esercizio provvisorio.

Il modulo *Contabilità* deve essere **integrato con PagoPA** al fine di permettere il completamento in modo automatico del ciclo contabile di riscossione e riconciliazione delle somme incassate sulle specifiche voci del bilancio.

L'applicativo, altresì, deve permettere di creare i **cronoprogrammi finanziari** collegando, nelle varie annualità, le fonti di finanziamento e le risorse impiegate per la realizzazione delle opere. Attraverso questa gestione, oltre ad avere visibilità sugli stanziamenti e sui singoli movimenti contabili collegati all'opera (accertamenti, reversali, prenotazioni, impegni e mandati), è possibile proporre in modo agevole variazioni alla programmazione finanziaria, mantenendo la storicità delle scelte adottate.

Per quanto riguarda il **riaccertamento dei residui** il sistema deve essere predisposto per la manutenzione contabile in modo da inserire in modo agevole le reimputazioni e le economie.

Il sistema, inoltre, deve permettere in ogni istante di avere un'anteprima della variazione di bilancio e degli effetti che le scelte avranno sulla determinazione dell'avanzo di amministrazione.

Di seguito vengono descritte alcune caratteristiche funzionali specifiche che deve possedere il modulo contabilità finanziaria.

### 2.2.1. GESTIONE FINANZIARIA

La gestione finanziaria deve comprendere le seguenti funzionalità:

1. la **gestione del bilancio di esercizio**, quest'ultimo articolato come previsto dalla normativa, con unità contabile minima il capitolo a cui deve essere associata la codifica di bilancio, il piano dei conti al IV livello e il Centro di Responsabilità oltre ad ulteriori codifiche che ne semplificano la gestione e permettono raggruppamenti di diverso tipo.
2. la **gestione delle fasi della spesa** (impegno, liquidazione, mandato), con funzioni specifiche che devono permettere di liquidare in modo massivo più fatture o più impegni e di gestire i pagamenti tramite un cruscotto dedicato. In questa gestione deve essere compresa anche la **gestione della fatturazione elettronica passiva** con il caricamento in automatico di tutte le fatture accettate attraverso l'utilizzo delle API nel rispetto delle vigenti *Linee guida AGID Modello Interoperabilità*;
3. la **gestione delle fasi dell'entrata** (accertamento e reversale);
4. la **gestione economale e degli agenti contabili**;
5. la **gestione della contabilità IVA**, al fine di ottemperare agli obblighi fiscali relativi all'IVA commerciale. In questa fase di gestione deve essere prevista la possibilità di tenere registri *sezionali* o un unico registro *generale* e ogni fattura deve poter essere imputata quota parte a registri relativi a diverse attività. La liquidazione IVA deve poter essere effettuata con cadenza mensile o trimestrale;
6. la **gestione dei professionisti**, con la registrazione in automatico della movimentazione contabile relativa alle ritenute (accertamenti, impegni, reversali e mandati);
7. la **gestione del tesoriere**, comprensiva della parte dedicata al SIOPE+ e della gestione degli esiti, dell'acquisizione del giornale di cassa e delle funzioni dedicate alla regolarizzazione dei sospesi di entrata.
8. l'**integrazione con la procedura di Inventario e Patrimonio**, con la proposta automatica



delle fatture associate ad impegni con piano dei conti U.2.02 per l'aggiornamento dell'inventario. L'integrazione deve prevedere che in fase di inserimento sia possibile verificare e rettificare automaticamente la scrittura di contabilità economica registrata in base alla matrice di correlazione per allinearla alla codifica definita in inventario e agli importi effettivamente caricati. Deve essere possibile proporre per l'aggiornamento dell'inventario anche fatture liquidate su piani dei conti diversi, documenti diversi dalle fatture e inserire le "fatture da ricevere" in base alla disponibilità degli impegni post riaccertamento.

### 2.2.2. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTO

Il modulo *Contabilità* del sistema deve prevedere una serie di funzioni specifiche per la predisposizione del *Bilancio di previsione* e del *Conto del bilancio*.

In particolare, per quanto riguarda il **Bilancio di previsione**, l'applicativo deve prevedere la gestione di una bozza di bilancio precompilata con tutti i capitoli del bilancio in gestione e con gli stanziamenti ripresi dalla seconda e terza annualità del bilancio assestato relativo all'esercizio precedente.

Il modulo deve prevedere semplici funzionalità per poter modificare agevolmente la bozza di bilancio, come ad esempio la possibilità di filtrare in base alla codifica di bilancio o al Centro di responsabilità in modo tale da avere evidenza immediata dalla differenza tra stanziamenti di entrata e uscita per le tre annualità.

L'applicativo deve essere dotato di funzioni automatiche che agevolano l'operatore come ad esempio il riporto automatico dei residui presunti, degli stanziamenti degli esercizi precedenti, del "di cui già impegnato", etc.

Devono essere disponibili tutti i prospetti previsti dalla normativa vigente (es. dell'allegato 9 al D.Lgs. 118/2011).

Per quanto concerne la gestione del **Conto del bilancio**, la procedura deve prevedere funzionalità per la manutenzione contabile dedicato al riaccertamento ordinario dei residui dove deve essere possibile inserire economie e reimputazioni senza avere un effetto immediato sugli schemi, ma permettendo all'Ente di effettuare delle simulazioni attraverso un'anteprima di quella che sarà la variazione di bilancio e l'effetto della conferma di tutte le movimentazioni sul prospetto del risultato di amministrazione.

Devono essere resi disponibili tutti i prospetti previsti dalla normativa di riferimento (es. dell'allegato 10 al D.Lgs. 118/2011).

### 2.2.3. GESTIONE ECONOMICA

La procedura deve garantire la rilevazione unitaria dei fatti gestionali sia sotto il profilo finanziario che sotto il profilo economico-patrimoniale. In particolare, devono poter essere gestite, senza nessun aggravio per l'operatore, le rilevazioni corrispondenti ai movimenti di accertamento, reversale, impegno o liquidazione in base alla tipologia di spesa e mandato. La procedura deve rilevare, inoltre, le variazioni ai movimenti di cui sopra come le economie su residui, le variazioni degli accertamenti e degli impegni in competenza e le reimputazioni intervenute in corso d'anno, in fase di revisione parziale e in fase di revisione definitiva dei residui.

Il modulo deve prevedere funzioni che permettono di registrare, una volta chiuso il riaccertamento dei residui, le sopravvenienze derivanti dai maggiori incassi e le fatture da ricevere al 31/12 dell'esercizio. La contabilità economico-patrimoniale deve essere integrata con la procedura di inventario per la rilevazione degli ammortamenti attivi e passivi, delle dismissioni, delle alienazioni, delle chiusure delle immobilizzazioni in corso, delle variazioni del valore di stima, delle



riclassificazioni delle codifiche del Piano dei conti.

#### **2.2.4. GESTIONE FCDE**

L'applicativo deve possedere funzioni che facilitano la quantificazione dell'importo minimo da accantonare a Fondo crediti di dubbia esigibilità nel bilancio di previsione e, in caso di adeguamenti in corso d'esercizio, deve essere prevista la compilazione automatica degli allegati previsti.

#### **2.2.5. GESTIONE DEL DUP**

Il software dedicato alla gestione del DUP deve proporre una struttura per capitoli secondo le indicazioni dell'art. 170 del D.Lgs. 267/2000 (TUEL) e s.m.i., nonché funzionalità specifiche per redigere il documento, articolato in Sezione Strategica e Sezione Operativa, con evidenza della programmazione di opere pubbliche, fabbisogno di personale ed alienazioni e valorizzazioni del patrimonio.

I dati contabili devono essere ripresi dalla bozza del bilancio di previsione descritto in precedenza.

#### **2.2.6. GESTIONE CICLO ATTIVO E FATTURAZIONE ELETTRONICA**

La Contabilità finanziaria deve permettere di emettere e inviare tramite PEC le fatture elettroniche in formato XML direttamente al Sistema di Interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate senza dover ricorrere ad intermediari.

#### **2.2.7. GESTIONE SIOPE+**

Il modulo Contabilità deve avere una gestione integrata che non prevede l'obbligo di avvalersi di un intermediario per il colloquio con l'infrastruttura telematica predisposta dalla Banca d'Italia per la rilevazione di incassi e pagamenti, ma deve operare tramite la creazione di flussi secondo il formato OPI, la firma degli stessi, la trasmissione a SIOPE+, la gestione della diagnostica dei messaggi di ritorno e l'invio in conservazione. Inoltre, per la gestione SIOPE+ deve essere disponibile l'integrazione con la firma digitale remota.

#### **2.2.8. CONTROLLO DI GESTIONE**

La funzionalità del controllo di gestione deve consentire la predisposizione della pianificazione e programmazione di dettaglio degli obiettivi, l'attribuzione dei centri di responsabilità, i centri di costo, la rilevazione dei dati relativi ai costi ed ai proventi nonché la rilevazione dei risultati raggiunti, la valutazione dei dati predetti in rapporto al piano degli obiettivi al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza ed il grado di economicità dell'azione intrapresa.

Il modulo *Contabilità* per la **gestione del debito** deve prevedere una modalità assistita per il caricamento del piano di ammortamento a partire dai dati attuariali di riferimento: importo finanziato, durata del finanziamento, tipologia di rateizzazione al fine di generare in automatico le liquidazioni e i relativi mandati.

Nel caso di mutui contratti con la cassa depositi e prestiti è possibile caricare nel programma il tracciato disponibile nel sito dell'Istituto di credito.

Il modulo *Contabilità* deve includere una funzionalità dedicata alla predisposizione delle **certificazioni fiscali** uniche dei professionisti.



### 2.2.9 SERVIZIO DI ANALISI DATI CONTABILI PER RECUPERO IRAP/IVA

Al fornitore si richiede come servizio migliorativo dell'offerta, di effettuare un'*analisi preventiva dei dati fiscali dell'Ente*, al fine di conseguire un risultato del potenziale gettito di recupero sulle imposte IRAP/IVA.

In particolare, si richiede al fornitore di definire una previsione di massima degli importi di maggior recupero d'imposta, sulla base dei dati di bilancio e contabili degli anni precedenti all'anno in corso messi a disposizione in formato digitale dall'Ente e dei registri e dichiarativi IVA.

Inoltre, partendo dalla gestione delle attività IVA, già presenti nella fiscalità passiva dell'Ente, si richiede al fornitore di effettuare una valutazione relativa ad importi medi recuperabili in tema di maggior credito o risparmio annuo IRAP, legati all'opzione commerciale od al più completo ambito di applicazione delle deduzioni di imposta valide per tutti.

A conclusione delle suddette attività di verifica, il fornitore dovrà informare l'Ente delle opportunità conseguibili e/o delle correzioni da apportare all'attuale gestione delle sopracitate imposte.

### 2.2.10 REPORT PERSONALIZZATI E PROFILAZIONE DEGLI UTENTI

La *Contabilità* del sistema deve possedere strumenti utili per la creazione di **report personalizzati** dei dati con l'estrapolazione degli stessi in un foglio di calcolo (Libre Calc, Ms. Excel, etc.), in modo tale da avere un'immediata verifica della situazione finanziaria dell'Ente per classificazione di bilancio e per centro di responsabilità.

Inoltre, il modulo deve rendere disponibile la gestione semplice della **profilazione degli utenti** per permettere non solo di attivare o disattivare determinate funzioni, ma anche di gestire le consultazioni personalizzate, ad esempio impostando per un utente la possibilità di vedere e/o agire solo su capitoli di un determinato Centro di responsabilità.

### 2.2.11 PROGRAMMAZIONE E GESTIONE CONTABILE DELLE OPERE PUBBLICHE

Il software deve consentire la gestione delle Opere Pubbliche sotto l'aspetto contabile, con particolare riferimento alla gestione della **Programmazione triennale delle opere pubbliche** di cui all'art. 21, c. 3 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., dell'evoluzione finanziaria del **Quadro economico** e del **Cronoprogramma finanziario**.

Il cronoprogramma finanziario deve evidenziare il collegamento, nelle varie annualità, tra le fonti di finanziamento e le risorse impiegate per la realizzazione dell'opera, ovvero tra capitoli di entrata e capitoli di uscita, con particolare attenzione nell'evidenziare il **Fondo pluriennale vincolato**.

La gestione deve consentire agevolmente, oltre ad avere visibilità sugli stanziamenti e sui singoli movimenti contabili collegati all'opera (accertamenti, reversali, impegni e mandati), anche di proporre le variazioni alla programmazione finanziaria, mantenendo la storicità delle scelte adottate.

La funzionalità deve poter interagire in modo biunivoco con gli strumenti di gestione dei residui e di riaccertamento in modo da ottimizzare la manutenzione dei movimenti contabili.

### 2.3 OPERE PUBBLICHE

La suite deve prevedere un modulo specifico per il monitoraggio delle opere pubbliche (OO.PP.) e la trasmissione BDAP.

In particolare, il modulo deve consentire di implementare una banca dati delle OO.PP. dell'Ente. Per ciascuna opera deve essere associata una descrizione e l'attribuzione di tutte le informazioni utili a effettuare l'associazione della stessa ai capitoli di bilancio e ai movimenti contabili.

Gli elementi **chiave di relazione** con il bilancio e i movimenti contabili devono essere il **CIG** e il **CUP**.



A ciascuna opera censita devono essere associati tutti i parametri e le informazioni utili a redigere il Piano Triennale delle OO.PP. e gestire tutto l'iter legato all'adempimento di invio alla BDAP dei dati relativi al monitoraggio delle stesse.

Il software deve consentire agevolmente di monitorare ciascun opera.

In particolare, l'Ufficio tecnico dell'Ente deve avere la possibilità di verificare in ogni momento: i dati generali dell'opera; la localizzazione dell'opera; le fonti di finanziamento; il quadro economico (sia quello previsto che quello effettivo); le economie di spesa sull'opera; i ribassi d'asta; l'iter procedurale dell'opera.

Deve essere possibile gestire:

- a) lo stato di avanzamento dei lavori;
- b) le sospensioni;
- c) le revoche e le rinunce;
- d) i soggetti coinvolti nell'opera (ad esempio: programmatore del progetto, attuatore, destinatario finanziamento, realizzatore);
- e) la gestione dei pareri (ad esempio: belle arti, et.) con l'esito (in attesa, positivo, negativo);
- f) I dati contabili legati ai pagamenti effettuati in Finanziaria;

Il software, altresì, deve consentire di:

- creare report ("*scheda opera*") che deve riassumere in modo dettagliato tutte le informazioni collegate alla singola opera;
- stampare il modello del Piano Triennale delle Opere come previsto dalla vigente normativa.

L'applicativo deve prevedere l'interazione con il sistema di Monitoraggio Opere Pubbliche della Banca Dati delle Amministrazioni Pubbliche (c.d. BDAP-MOP), finalizzato a raccogliere tutte le informazioni necessarie per una corretta rendicontazione della spesa per opere pubbliche in Italia.

Il software deve consentire al Responsabile del monitoraggio a:

1. verificare la correttezza dei dati;
2. aggiornare ed inserire le informazioni extra-contabili;
3. validare i dati e trasmetterli ai fini del monitoraggio.

## 2.4 INVENTARIO E PATRIMONIO

Il sistema deve garantire il modulo software **Inventario e Patrimonio** che deve possedere le seguenti funzionalità per assolvere anche a quanto previsto dal D.Lgs. 118/2011 e s.m.i., L. 191/2009 e s.m.i., D.Lgs. 33/2013 e s.m.i. e dai principi contabili OIC (Organismo Italiano di Contabilità) 16 e 24:

1. la gestione interna integrata del patrimonio dell'Ente essendo oggetto di attività concorrenti, ciascuno per quanto di propria competenza, trasversalmente da parte di più Aree: tecnica (LL.PP. e Urbanistica), contabilità, area amministrativa; devono essere assicurate la non ridondanza e duplicazione di informazioni;
2. la predisposizione e gestione dello Stato Patrimoniale;
3. la predisposizione del Piano delle alienazioni e delle valorizzazioni immobiliari;



4. la comunicazione integrata del Patrimonio immobiliare al MEF come da previsione normativa;
5. la pubblicazione in Amministrazione Trasparente in ottemperanza al D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.;
6. la reportistica specifica con possibilità di estrazione in base a filtri specifici relativa all'inventario, al dettaglio dei beni, all'ammortamento;
7. la realizzazione del Catasto Strade, strumento obbligatorio per tutti gli Enti proprietari di infrastrutture viabilistiche così come previsto dall'art. 13 comma 6 del Codice della Strada;
8. la gestione puntuale delle richieste di trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà avanzate dai cittadini titolari di un alloggio realizzato in ambito di P.E.E.P, così come stabilito dalla L.448 del 1998.

Il software *Inventario e Patrimonio* deve essere in grado di organizzare una banca dati inventariale nelle quattro aree di tipologia dei beni iscritti in Inventario (mobili, immobili, materiali e finanziari attivi), ove vengono registrate le specifiche informazioni di carattere tecnico e contabile:

- Natura giuridica;
- Ubicazione;
- Dettagli catastali delle proprietà;
- Provenienza;
- Categoria di ammortamento, con preordinato settaggio dell'anno di cambio d'aliquota;
- Consegatari;
- Missione e Programma assegnata alla quota di ammortamento del bene;
- Movimenti ad incremento del bene per annualità con i relativi ammortamenti;
- Movimenti relativi ai conferimenti associati al bene con il relativo corso di ammortamento per la corretta determinazione dell'ammortamento attivo.

Il software *Inventario e Patrimonio* deve consentire di mantenere il *processo di aggiornamento annuale propedeutico all'attività di rendicontazione economico patrimoniale* sotto il profilo contabile, tecnico catastale ed amministrativo, accogliendo, nelle specifiche aree dedicate, i dati e le informazioni derivanti dalle analisi finanziarie ed extra finanziarie condotte dall'Ente in termini di:

1. Valorizzazione dei beni con le liquidazioni effettuate.
2. Valorizzazione delle fonti di finanziamento, per il calcolo degli ammortamenti attivi.
3. Verifica delle alienazioni.
4. Verifica delle casistiche che potrebbero non essere transitate dalla contabilità finanziaria per la successiva integrazione, quali: dismissioni, donazioni, ecc..
5. Aggiornamento delle caratteristiche dei beni, quali: destinazione d'uso, riferimenti catastali, natura giuridica, consegnatario, ubicazione, ecc..
6. Verifica delle immobilizzazioni in corso in essere per l'eventuale chiusura e delle eventuali nuove immobilizzazioni in corso.
7. Attribuzione di missioni e programmi, indispensabili per il calcolo degli ammortamenti e delle eventuali minusvalenze.

Il software, altresì, deve garantire il *processo di aggiornamento annuale delle caratteristiche dei beni propedeutico all'attività obbligatoria da assolvere da parte dell'Ente di comunicazione*



richiesta dal MEF, Legge 191/2009 - Adempimento art. 2, comma 222, per l'invio dei dati sul patrimonio immobiliare ("a qualsiasi titolo detenuto") attraverso le seguenti specifiche funzionalità:

1. Elaborazione di un documento completo e aggiornato sulle movimentazioni del patrimonio;
2. Estrazione della sola componente di beni disponibili, alienabili, per alimentare l'allegato obbligatorio al DUP - Piano delle Alienazioni e Valorizzazioni;
3. Estrazione della sola componente patrimoniale rilevante ai fini della comunicazione secondo i criteri definiti dal Dipartimento del Tesoro;
4. Utilizzo di tabelle precaricate rispettose della terminologia utilizzata proprio dal Dipartimento del Tesoro;
5. Uso di una banca dati unica che garantisce la coerenza di pubblicazione del dato tra i diversi adempimenti che hanno ad oggetto l'inventario (D.Lgs. 118/2011, L. 191/2009, D.Lgs. 33/2013).

La procedura deve prevedere *diverse modalità di interrogazione/estrapolazione e report* delle informazioni per dare all'utente totale libertà nell'elaborare i dati in base alle specifiche esigenze dell'Ente.

## **2.5 GESTIONE RISORSE UMANE**

Il sistema deve includere il modulo di **gestione delle risorse umane** ovvero la gestione della rilevazione presenze, giuridica, contabile e fiscale del personale e dello smart-working come viene illustrato nei successivi sotto-paragrafi.

### **2.5.1 GESTIONE RILEVAZIONE PRESENZE**

La gestione della rilevazione presenze deve possedere le seguenti funzionalità:

1. Gestione timbrature;
2. Richiesta ed autorizzazione ferie e permessi in base alla normativa vigente;
3. Gestione attribuzione buoni pasto;
4. Cruscotto di gestione online profilato in base al ruolo dell'utente con abilitazioni differenziabili;
5. Parametrizzazione differenziabile per dipendente circa orario di lavoro e timbrature;
6. Possibilità di estrazioni e report di controllo relativamente alla situazione del cartellino rispetto alla situazione di assenze ritardi straordinario ferie permessi, legge 104/92;
7. Predisposizione tabelle per conto annuale e pubblicazione in Trasparenza;
8. Predisposizione tabelle trimestrali tassi di assenza e pubblicazione in Trasparenza.

Tali informazioni devono poter essere consultabili anche direttamente dal dipendente in autonomia con le proprie credenziali di accesso accedendo al "*portale del dipendente*" con il quale può interagire con l'amministrazione per usufruire dei seguenti servizi interni:

- gestione sul portale del cartellino presenze, del cedolino paga e della certificazione CU;
- gestione delle ferie, permessi, mancate timbrature richiesti dal dipendente in modalità web, visualizzati dal Dirigente/Responsabile TPO di ciascun servizio che autorizza o nega, il cui risultato entra automaticamente nella gestione del cartellino presenze;
- gestione delle timbrature in remoto per i dipendenti in smart-working che devono attestare



la loro presenza.

### 2.5.2 GESTIONE GIURIDICO CONTABILE FISCALE

Il software **Gestione risorse umane** deve essere completamente integrato con il modulo **Contabilità** per trasferire a quest'ultimo i movimenti contabili per la produzione dei mandati di pagamento e reversali di incasso.

In particolare, il software deve essere uno strumento che deve agevolare nella gestione giuridico contabile fiscale con le seguenti funzionalità:

1. Gestione dell'anagrafica del dipendente con tutte le informazioni necessarie alla gestione delle informazioni; Gestione storicizzata delle informazioni che traccia tutte le variazioni significative che intervengono rispetto al rapporto di lavoro;
2. Gestione della dotazione organica, inserimento, variazione estrazione per predisposizione del piano triennale del fabbisogno del personale PTFP;
3. allineamento automatico con il modulo di gestione del cartellino per la determinazione della retribuzione spettante ai dipendenti;
4. gestione cedolini e flussi SEPA per bonifici;
5. gestione retribuzione accessoria;
6. Procedimenti concernenti Status, Diritti, doveri dei dipendenti (Congedi maternità, aspettative motivi familiari, permessi studio, aspettativa retribuita, permessi legge 104)
7. elaborazione mensilità amministratori comunali;
8. integrazione con sistema contabile e gestione delle registrazioni relative all'area risorse umane;
9. contabilità paghe: aggregazione delle voci retributive per la compilazione dei mandati e delle reversali disponibili su stampa e su file txt per successiva importazione su gestionale di contabilità;
10. gestione F24;
11. gestione Modello 770;
12. gestione Modello 730;
13. gestione INAIL;
14. Previdenza complementare;
15. Integrazione con Uniemens;
16. Certificazione Unica;
17. Conto Annuale.

Nella figura che segue viene descritto la gestione integrata che deve garantire il modulo software di **Gestione risorse umane**.

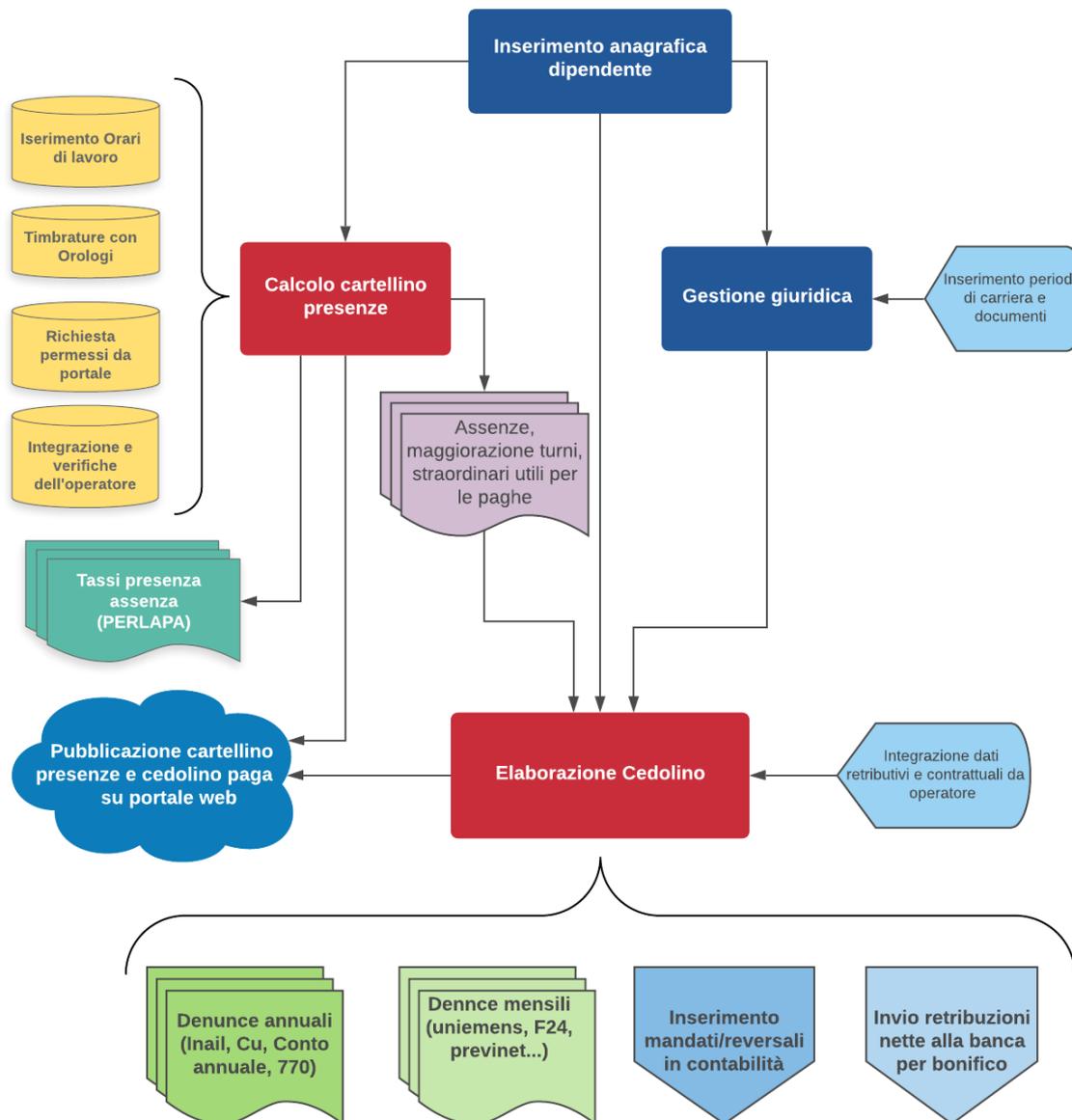


Figura 9: Descrizione processo di gestione integrata risorse umane

### 2.5.3 GESTIONE DOTAZIONE ORGANICA

Il modulo software deve essere utilizzato dall'Ente come strumento per definire formalmente la consistenza numerica delle figure professionali di cui si ha bisogno, al fine di definire anche il *piano triennale del fabbisogno del personale* del Comune.

Pertanto, il modulo software che compone il sistema deve consentire con semplicità di rappresentare la dotazione organica dell'Ente, attribuendo ad ogni singolo dipendente in organico il relativo ruolo assegnato all'interno dell'organizzazione comunale.

In particolare, il modulo deve possedere le seguenti funzionalità:

1. Possibilità di definire la struttura creando diverse aree;
2. Creare i posti previsti dalla dotazione organica;
3. Attribuire i posti previsti alle diverse aree;



4. Attribuire i posti ai singoli dipendenti in organico.

L'ufficio del personale, quindi, deve avere la possibilità di:

- a) Consultare la propria dotazione per valutare la possibilità di prevedere le assunzioni da inserire nel proprio piano dei fabbisogni di personale;
- b) Conoscere da chi sono occupati i posti previsti dalla dotazione organica;
- c) Aggiornare la dotazione sulla base del piano dei fabbisogni;
- d) Rappresentare la dotazione organica per pubblicarla sul sito web istituzionale dell'Ente.

## **2.6 SOFTWARE DEMOGRAFICI, STATO CIVILE ED ELETTORALE**

Il sistema integrato deve essere comprensivo del software **Demografici, Stato civile ed Elettorale** con le funzionalità descritte nei successivi sotto-paragrafi.

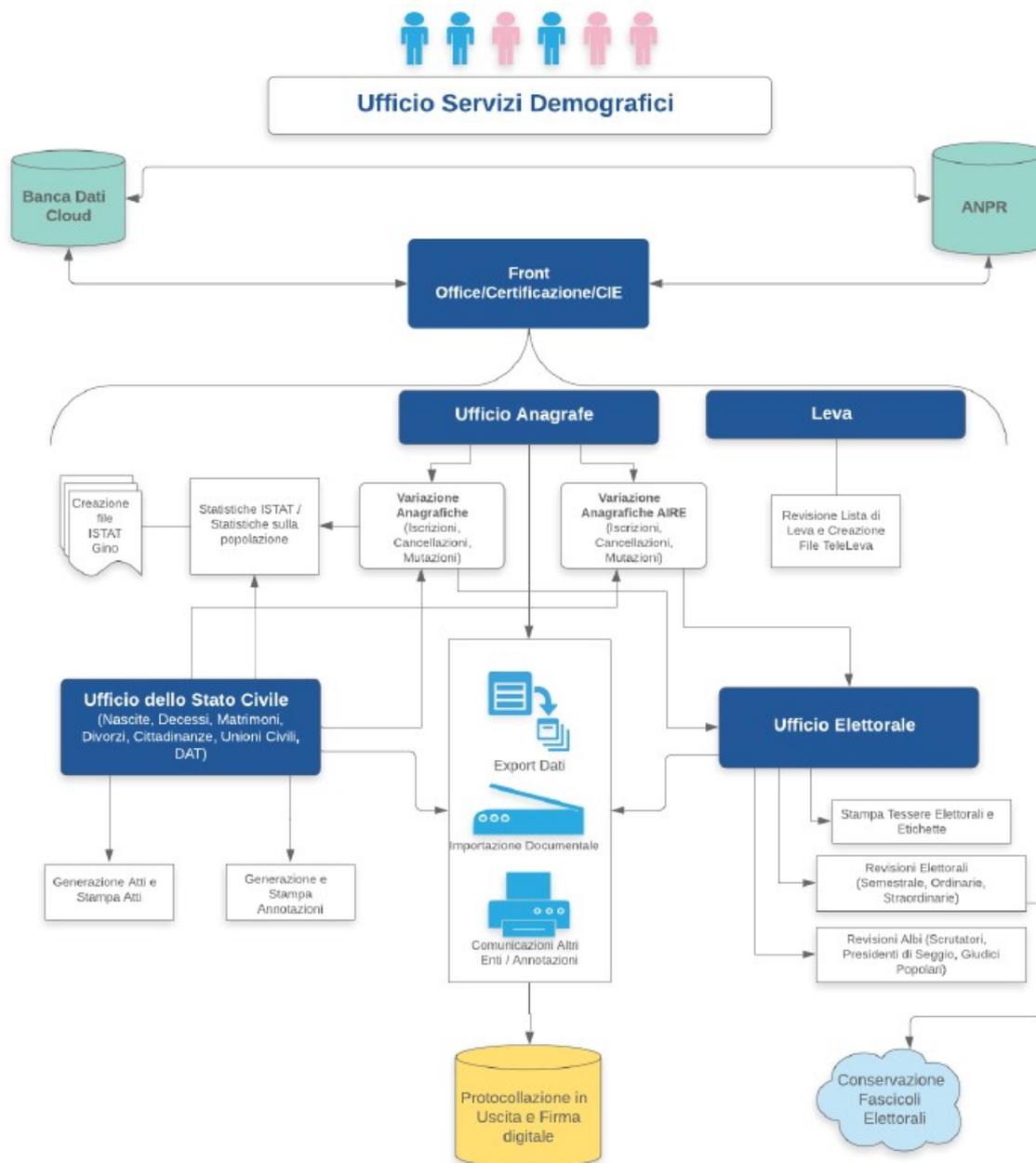


Figura 10: Workflow Demografici

### 2.6.1 MODULO DEMOGRAFICI

Suddetto modulo deve consentire la gestione completa dell'ufficio Anagrafe e deve essere interoperabile con la banca dati nazionale dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR).

Il modulo deve consentire la gestione storica del cittadino consentendo di conoscere, in dettaglio, l'intera storia.

Il modulo deve essere dotato il più possibile di automatismi ed integrazione in grado di rendere semplice il reperimento e lo scambio dei dati, eliminando il più possibile i rischi di errore che possono derivare dalle operazioni di input dati manuali.



Allo scopo, l'Ente può richiedere in qualsiasi momento di effettuare delle migliorie di gestione richiedendo specifiche funzionalità di automazione. La richiesta deve essere soddisfatta nel rispetto delle finestre temporale prevista per il Severity Code 2 non bloccante.

Il modulo anagrafe deve essere in grado di gestire un calendario per la scadenza dei procedimenti anagrafici in corso, in modo tale da visualizzare in qualsiasi momento tutte le pratiche, di qualsiasi tipologia, ancora a disposizione dell'ufficio.

Inoltre, il software deve possedere almeno le seguenti principali funzioni integrate per l'invio dei dati in ANPR:

a) **Gestione dei Procedimenti:**

- i. APR Iscrizioni (nascite, immigrazioni, iscrizioni da irreperibilità e per altri motivi, ripristini anagrafici);
- ii. APR Cancellazione (decesso, emigrazioni, cancellazioni per irreperibilità e per altri motivi);
- iii. APR Variazioni e Rettifiche (cambi di indirizzo, matrimoni, divorzi, vedovanze, acquisto/perdita cittadinanza italiana, convivenza di fatto e unioni civili);
- iv. AIRE Iscrizioni (nascita, nuovo cittadino aire, reinscrizione da irreperibilità);
- v. AIRE Cancellazioni (decesso, trasferimento ad altra aire, rimpatrio in altro comune, rimpatrio nel comune, irreperibilità);
- vi. AIRE Variazioni e Rettifiche (cambi di indirizzo all'estero, matrimoni, divorzi, vedovanze);
- vii. Gestione degli Stranieri (Verifica Dimora abituale Ex UE con stampa di avviso di scadenza permesso di soggiorno, gestione permesso di soggiorno, gestione e rilascio Attestazione Cittadini UE);
- viii. Gestione dell'Anagrafe Temporanea;

b) **Statistiche ISTAT;**

c) **Interscambio Dati (SIATEL, XML SAIA, ISTAT - GINO, ANAG AIRE, INA);**

d) **Gestione Leva Militare;**

e) **Registri e Gestione Diritti;**

f) **Certificazioni emessi da anagrafe locale e da ANPR;**

g) **Leva:**

- i. Gestione Revisione Lista di Leva;
- ii. Stampa Lista di Leva pregressa;
- iii. Creazione del file TeleLeva;
- iv. Gestione Integrata Archivi Storici Dematerializzati
- v. Associazione tra dati digitalizzati e dati anagrafici
- vi. Ricerche
- vii. Visualizzazione dati digitalizzati.

h) **Collegamento con CIE**, per far dialogare la banca dati dell'Anagrafe comunale con il software del Ministero dell'Interno *CIEOnline* per l'emissione della **Carta di identità elettronica**. Il software deve consentire di interrogare i dati dall'anagrafe comunale in fase



di avvio della procedura di emissione della CIE, e in fase di chiusura per l'aggiornamento dei dati della CIE emessa nella banca dati anagrafica.

- i) **Gestione ANPR** per la *completa gestione dei movimenti anagrafici* dei cittadini residenti ed AIRE e la *sincronizzazione dell'archivio ANPR* con l'archivio anagrafico locale in tempo reale con le seguenti funzionalità:
  - i. Le **registrazioni anagrafiche** (iscrizioni, mutazioni, cancellazioni) e relative richieste di annullamento;
  - ii. le **certificazioni anagrafiche** (disponibili anche per i cittadini "mai residenti" ma recuperabili da ANPR);
  - iii. La **registrazione dei diritti di segreteria/bollo/bollo virtuale** con anche distinzione di incassi per operatore;
  - iv. le **consultazioni delle anagrafiche**, sia dei cittadini residenti, sia dei cittadini non residenti, ma presenti in ANPR, caricati da altri Comuni subentrati;
  - v. **le notifiche ANPR** all'interno del modulo software Demografici mediante specifiche API, rispettando le regole delle vigenti *Linee guida AGID Modello Interoperabilità*, per ricevere notifiche da ANPR in caso, ad esempio, di cittadini emigrati in altro comune, oppure trasferiti all'AIRE di un altro comune;
  - vi. la **gestione dell'invio delle variazioni anagrafiche in ANPR dal modulo Demografici** in maniera trasparente e senza comportare necessariamente nuova formazione per il personale coinvolto a meno che non ci siano nuove specifiche introdotte da ANPR stesso;

### 2.6.2 MODULO ELETTORALE

Il software deve gestire con la massima sicurezza il *servizio Elettorale* in tutte le sue fasi, in linea con le più recenti disposizioni ministeriali.

Inoltre, deve possedere uno scadenziario elettorale aggiornato con tutti gli adempimenti in tempo utile per la loro predisposizione.

Deve prevedere la gestione separata degli adempimenti nel caso si verificano più elezioni nello stesso periodo.

L'Elettorale deve essere integrato con l'Anagrafe, dal quale si deve desumere in tempo reale tutte le variazioni del corpo elettorale per la predisposizione delle revisioni.

In particolare l'elettorale deve possedere almeno le seguenti principali funzioni:

- a) Scheda elettore;
- b) Compartimento Iscrivendi;
- c) Compartimento Cancellandi;
- d) Compartimento Variazioni;
- e) Archivio Storico Verbali;
- f) Gestione Tessere Elettorali;
- g) Gestione Etichette Elettorali;
- h) Certificazione;
- i) Revisione semestrali;



- j) Revisioni Dinamiche (Revisione Prima Tornata, Revisione Seconda Tornata);
- k) Gestione delle variazioni non soggette a revisione;
- l) Gestione Elezioni. Apertura singola consultazione (Prima Tornata Straordinaria, Seconda Tornata Straordinaria, Elettori non 18 anni alla data delle elezioni, Iscrizione per altri motivi, Gestione AIRE – verbali e predisposizione cartoline indirizzi, Sottoscrizione Liste, Gestione Personale ai seggi e Gestione Compensi, Blocco delle Liste);
- m) Gestione Liste aggiunte;
- n) Albi (Albo scrutatori, Albo presidenti di seggio, Albo giudici popolari) con export dei file previsti per ogni albo;
- o) Stampe obbligatorie e set di stampe di utilità e stampe numeriche per gestire il corpo elettorale;
- p) Funzioni di export personalizzate.

Ogni revisione elettorale deve comportare la creazione di un fascicolo elettorale (semestrale e dinamica II e III tornata) che deve essere inviato automaticamente in Conservazione sostitutiva digitale in cloud.

Alla chiusura di ogni revisione elettorale di iscrizione, i dati elettorali devono essere inviati in tempo reale in ANPR per la registrazione.

### **2.6.3 MODULO STATO CIVILE**

Il software Demografici deve consentire la gestione dello Stato Civile, aggiornato al D.M. 27.02.2001 e al nuovo formulario (D.M. 5 aprile 2002).

Il software deve essere di semplice di utilizzo, completo e flessibile, con un alto grado di personalizzazione delle formule ed integrato con l'Anagrafe.

Il formato di stampa degli atti deve essere facilmente parametrizzabile per consentire la stampa sia su modelli formato standard di Stato Civile, sia su modelli formato "A3".

Lo Stato civile deve possedere almeno le seguenti principali funzioni:

- a) Compilazione, registrazione, correzione e stampa su appositi modelli degli atti di: Nascita, Matrimonio, Cittadinanza, Decesso, Unioni Civili.
- b) Le comunicazioni da inviare agli altri uffici e/o ad altri Comuni e/o PA Estera (es. Consolati ed Ambasciate) ed i certificati generati in automatico alla compilazione degli atti.
- c) Gestione dei verbali di Pubblicazione di Matrimonio.
- d) Gestione del registro delle Dichiarazioni Anticipate di Trattamento (D.A.T.).
- e) Gestione delle annotazioni legate all'atto.
- f) Certificazione allo Sportello.
- g) Stampa Indici Annuali.
- h) Stampa Indici Decennali.
- i) Registro nascite negli ospedali del territorio comunale (registro Bassanini).
- j) Statistiche.



## 2.7 CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA DA ANPR

L'Ente ha l'esigenza di realizzare con il sistema informatico in dotazione il "Municipio virtuale", erogato in modalità SaaS qualificato AGID, capace di mettere a disposizione dei cittadini utenti con il rilascio della Certificazione anagrafica on-line mediante il portale web istituzionale dell'Ente collegato con la piattaforma nazionale abilitante ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente).

Il "Municipio Virtuale" deve prevedere lo sviluppo di una connessione con l'App IO che consente al sistema stesso di colloquiare con l'AppIO in modo diretto.

In particolare, il sistema deve prevedere l'invio di messaggistica relativa ai servizi di "Certificazione anagrafica da ANPR" e "Istanze e gestione del procedimento".

Dovranno, quindi, essere notificati al cittadino direttamente sull'App IO:

- la disponibilità di un certificato anagrafico sulla propria area riservata del *Municipio Virtuale*;
- lo stato di avanzamento di un'istanza presentata attraverso Municipio Virtuale.

Il fornitore deve rendersi disponibile per supportare l'Ente nelle attività di configurazione di nuovi servizi digitali da esporre sull'App IO.

Il presente servizio comprende qualsiasi ulteriore integrazione futura verso l'App IO a partire dai servizi inclusi nel sistema oggetto del presente capitolato.

### 2.7.1 PROMOZIONE E DIFFUSIONE AI CITTADINI

Tutte le attività di promozione e diffusione ai cittadini dei servizi e delle nuove funzionalità attivate saranno a carico del fornitore.

In particolare il fornitore dovrà offrire un servizio di supporto all'Ente nei processi di comunicazione e promozione dei servizi, che comprende:

1. Testo e icone, per creare la pagina di accoglienza sul sito web del Comune;
2. Elementi grafici ottimizzati per l'utilizzo sul sito web e sui canali social istituzionali;
3. Comunicato stampa, da diffondere presso i contatti stampa del Comune;
4. Brochure e Manifesto (in formato digitale) per la promozione;
5. Video Presentazione del *Municipio Virtuale* da diffondere sul web e sui canali social dell'Ente (in formato digitale), per la promozione;
6. Servizio personalizzato di affiancamento all'Ente e supporto negli incontri pubblici.

## 3. CARATTERISTICHE DELLE COMPONENTI DEL SERVIZIO

Il servizio deve comprendere le seguenti componenti:

- A) **L'utilizzo degli applicativi:** la stazione appaltante avrà diritto ad utilizzare gli applicativi per l'uso cui sono destinati.
- B) **La disponibilità di infrastrutture tecnologiche (Data center) in cloud per l'archiviazione e la gestione dei dati:** Il Data center che ospita il servizio SaaS dovrà essere dotato di sistemi di protezione da intrusioni ostili (firewall e antivirus) e da eventi esterni (sistemi anti-allagamento e anti-incendio, sorveglianza, impianti di stabilizzazione e di continuità dell'energia elettrica) dovrà erogare servizi di backup e di ripristino degli archivi finalizzati al recupero dei dati in caso di eventi che determinino il danneggiamento degli



archivi comunali.

- C) Il **servizio di manutenzione e aggiornamento degli applicativi**: la manutenzione correttiva, gli adeguamenti per le modifiche legislative, la manutenzione migliorativa, la manutenzione preventiva.
- D) Il **servizio di assistenza telefonica**: finalizzato al corretto utilizzo dei servizi erogato da personale specializzato.

#### 4. FASE DI AVVIAMENTO DEI SERVIZI

Nel secondo semestre 2021 è prevista l'attivazione iniziale dei servizi offerti dal sistema che dovrà comprendere le seguenti fasi:

##### Fase 1 - Creazione istanza dei servizi in cloud

- i. Attivazione dei servizi, configurazione dell'ambiente con personalizzazione di loghi e colori con riferimento al sito web istituzionale.
- ii. Controllo dei testi descrittivi di ogni servizio nel rispetto delle particolarità dell'Ente.
- iii. Completamento con i dati dell'Ente relativi a dichiarazioni sulla privacy e note legali.
- iv. Compilazione del modello di autovalutazione con riferimento alle norme italiane/europee di accessibilità dei siti della pubblica amministrazione e inserimento della dichiarazione di accessibilità con il referente dell'Ente.
- v. Inserimento del link alla dichiarazione di accessibilità sul sito di AgID.

**Fase 2 - Definizione degli utenti con i relativi profili definiti in base al ruolo nell'organigramma dell'Ente, gli utenti amministratori e verifica di funzionamento**: gli utenti che operano nel back-office devono essere definiti con gli stessi utenti presenti nel servizio Active Directory dell'Ente. Deve quindi essere generato un *processo di autenticazione utente* mediante un sistema SSO (Single Sign-On) in modo che ci sia la possibilità di accedere al sistema con lo stesso utente di accesso del PC in Dominio del Comune. Per l'autenticazione dell'utente può essere utilizzato il protocollo LDAP.

##### Fase 3 - Attività sistemistiche di integrazione gestionali/web

Integrazione e verifica di funzionamento di tutte le connessioni verso i software gestionali (Protocollo dell'Ente, Contabilità, etc.) e attivazione delle regole di comunicazione con le piattaforme nazionali abilitanti App IO, CIE, SPID, PagoPA, SIOPE+ e ANPR per l'emissione dei certificati on-line.

##### Fase 4 - Attivazione servizi

Attivazione dei servizi e delle funzionalità di base del sistema.

##### Fase 5 - Attivazione SPID

- i. Verifica con l'Ente delle connessioni SPID già in essere.
- ii. Emissione dei metadati delle piattaforme nuove da abilitare ed integrazione con i metadati delle piattaforme già attive.
- iii. Affiancamento all'Ente per le comunicazioni con AgID.

##### Fase 6 - Test e Collaudo

Test e collaudo di tutte le funzionalità.

##### Fase 7 - Promozione

Supporto promozione e diffusione ai cittadini di tutti i servizi riferiti al *Municipio Virtuale*.



L'autenticazione ai servizi digitali erogati al cittadino ed alle imprese dovrà essere fatta mediante SPID.

#### **5. RECUPERO E CONVERSIONE DATI ATTUALI E RELATIVA MIGRAZIONE SUL NUOVO SISTEMA**

Il recupero dei dati gestiti negli archivi degli applicativi attuali in dotazione del Comune ed il relativo trasferimento sulla nuova banca dati del nuovo sistema informatico è un'operazione cruciale per il passaggio in produzione del nuovo ambiente applicativo integrato.

Dunque, è indispensabile che la società fornitrice del sistema informatico integrato garantisca una completa e certificata migrazione delle banche dati dei gestionali attualmente in dotazione dell'Ente, mediante delle procedure informatizzate dedicate alla gestione, al monitoraggio ed alla quadratura del recupero dati.

Il recupero dei dati deve avvenire necessariamente in due fasi:

1. Fase 1 - Predisporre e configurare il software di conversione.
2. Fase 2 - Procedere con la conversione definitiva ed il risultato ottenuto dovrà essere condiviso con il relativo ufficio competente in modo che possa confermare la corretta operazione di conversione finale dei dati.

Il software di conversione deve essere in grado di generare tracciati record intermedi basati su formati standard quali XML, CSV, TXT che poi verranno importati sul nuovo database.

A conclusione delle operazioni di migrazione dati, l'Ente avrà la possibilità di segnalare eventuali anomalie e/o problemi riscontrati sui dati importati nel nuovo sistema, che la ditta fornitrice dovrà risolvere entro i termini stabiliti dal Livello di Servizio associato al *Severity Code 2 – Disservizio* (v. par. di riferimento SLA nel presente documento).

Di seguito vengono descritte le operazioni di conversione dati dai DB in dotazione dell'Ente verso i moduli software che compongono l'intera nuova suite.

#### **5.1 CONVERSIONE DB CONTABILITÀ**

L'Obiettivo di questa conversione è quella di fornire la base dati necessaria all'avvio del nuovo sistema per la gestione contabile dell'Ente e per la predisposizione del Bilancio di Previsione.

Quindi, è necessario che la ditta fornitrice gestirà per conto del Comune tutti gli aspetti relativi alle diverse fasi operative di trasferimento dei dati dalla Contabilità Halley attualmente in dotazione da parte dell'Ente al nuovo modulo SaaS *Contabilità* fornendo la verifica degli archivi per un immediato avvio delle attività contabili.

L'attività di conversione per la contabilità dovrà essere costituita dalle operazioni di *estrazione e caricamento dei dati contenuti nell'attuale applicativo* e di *valutazione e bonifica dei dati*.

In particolare, l'attività deve essere articolata in n. 6 fasi:

#### **FASE 1: ANAGRAFICHE CLIENTI/FORNITORI**

- i. Estrazione archivio clienti e fornitori dall'applicativo Halley;
- ii. Bonifica dell'archivio attraverso cancellazione delle anagrafiche ripetute e obsolete;
- iii. Caricamento dell'archivio aggiornato clienti e fornitori.

#### **FASE 2: DATI DI BILANCIO E CAPITOLI**

- i. Verifica delle quadrature contabili relative ai dati 2021 e potenziali riporti nel 2022 al fine di



- escludere completamente anomalie nell'esercizio 2022;
- ii. Analisi estrazione struttura dei dati del bilancio e dei capitoli dall'applicativo Halley;
  - iii. Controllo classificazione di bilancio ex D.Lgs 118/2011 e relativo piano dei conti;
  - iv. Cancellazioni capitoli obsoleti;
  - v. Classificazione dei capitoli per centri di responsabilità;
  - vi. Caricamento struttura dei dati del bilancio e dei capitoli.

### **FASE 3: RESIDUI ATTIVI E PASSIVI AL 01/01/2022**

- i. Analisi estrazione residui passivi: impegni con relativi riferimenti contabili dall'applicativo Halley;
- ii. Analisi estrazione residui attivi: accertamenti con relativi riferimenti contabili dall'applicativo Halley;
- iii. Verifica degli impegni e accertamenti da mantenere come residui;
- iv. Caricamento residui passivi: impegni al 31/12/2021;
- v. Caricamento residui attivi: accertamenti al 31/12/2021.

### **FASE 4: FATTURE NON PAGATE**

- i. Caricamento fatture elettroniche, ancora da pagare, pervenute all'Ente sulla casella PEC al momento del prelievo dei dati, qualora siano ancora disponibili.

### **FASE 5: VERIFICA ARCHIVI NEL NUOVO MODULO CONTABILITÀ**

- i. Controlli di quadratura tra dati da riportare e dati riportati;
- ii. Analisi delle eventuali discordanze e risoluzione anomalie.

### **FASE 6: CONSEGNA ARCHIVI E CONDIVISIONE ATTIVITÀ DI BONIFICA EFFETTUATE**

#### **5.2 CONVERSIONE DB PAGHE**

L'attività consisterà nel convertire le seguenti informazioni riferite al tracciato dell'anagrafica dei dipendenti:

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| matricola                      | tipo part time  |
| cognome                        | posizione inail   |
| nome                           | esenzione irap  |
| codice fiscale                 | importo anf mensile   |
| titolo di studio               | familiari a carico per detrazioni: codice fiscale, data nascita, parentela, percentuale |
| via e numero civico            | Centro di costo attribuito  |
| Codice ISTAT, Comune residenza | anzianità mensile   |
| eventuale località             | retribuzione di posizione mensile   |



|                      |  |
|----------------------|--|
| Cap                  | cessioni del quinto in corso: importo originario, n.rate complessive, n.rate residue, valore quota |
| telefono             | altre ritenute in corso  |
| iban                 | sindacato  |
| livello contrattuale | importo aggiuntivo regionale da rateizzare   |
| ore part time        | importo aggiuntivo comunale da rateizzare  |

### 5.3 CONVERSIONE DB PROTOCOLLO

Il fornitore, su indicazione del Servizio Sistemi informativi comunale, dovrà estrarre i dati dal software Halley della *Segreteria Amministrativa* secondo il tracciato definito dallo stesso fornitore, che successivamente lo renderà disponibile al Comune.

Il fornitore dovrà, altresì, provvedere all'*importazione dei dati* nel nuovo modulo software *Area Amministrativa* e a svolgere le seguenti attività di *analisi e controllo*:

1. valutazione dei dati ricevuti;
2. migrazione sul modulo SaaS - Area Amministrativa;
3. esecuzione test di fine conversione.

### 5.4 CONVERSIONE DB DEMOGRAFICI

L'attività di conversione è prevista anche per gli attuali archivi dei demografici che dovranno essere trasferiti nell'ambiente del nuovo modulo software *Demografici* che include le procedure di Anagrafe, Elettorale, Stato Civile.

L'attività di conversione degli archivi dunque deve consentire il recupero di tutti i dati dei demografici in dotazione verso il nuovo modulo software.

Eventuali dati e/o codifiche ulteriori presenti su altri archivi dell'Ente, necessari al corretto funzionamento dei nuovi software, dovranno essere convertiti dal fornitore su richiesta dell'Ente. Per una corretta conversione la Stazione Appaltante fornirà all'appaltatore tutta la documentazione necessaria con le relative spiegazioni di tutte le codifiche adottate ed i dati in formato ASCII o TXT o qualsiasi altro formato "*in chiaro*" organizzati secondo tracciati record concordati.

Le operazioni di conversione potranno essere effettuate presso la sede della società fornitrice stessa, in collaborazione con l'ufficio Demografici.

A lavori ultimati, i dati convertiti dovranno essere restituiti al Comune di Giulianova.

**Tutte le attività di migrazione dovranno essere ultimate entro 90 giorni dalla consegna dei dati convertiti.** Entro tale termine il personale dell'Ente potrà verificare l'esito del servizio di conversione segnalando eventuali discordanze.

## 6. PIANO DI FORMAZIONE E SUPPORTO ALL'AVVIAMENTO OPERATIVO DEL SISTEMA

La pianificazione della formazione del personale dell'Ente e il supporto all'avviamento operativo del sistema sono da considerarsi la fase indispensabile per la corretta e proficua messa in produzione e gestione del sistema informatico integrato SaaS.

La società fornitrice, quindi, tra i servizi "*a corredo*" deve assicurare un'adeguata formazione professionale ed un addestramento operativo sul nuovo sistema informatico avvalendosi di un proprio staff di personale qualificato di primo livello per tale scopo.

A tal fine, la società fornitrice, di concerto con l'organizzazione dell'Ente, è tenuta a presentare un **piano di formazione per tutto il personale**, a partire dal piano della formazione dedicato ai dipendenti di cui all'**allegato C**, specificando in modo semplice e chiaro: i contenuti, la metodologia di formazione, l'applicazione e i benefici assicurati ai dipendenti comunali ovvero gli operatori del sistema informatico, con la relativa calendarizzazione.



In particolare, l'attività di formazione deve prevedere l'**erogazione in presenza (on-site) di complessivi 21 gg.**, (pari a **126 ore complessive**), nonché **n. 100 ore di formazione erogate in videoconferenza (on-remote)**, per un **totale complessivo pari a n. 226 ore di formazione on-site e on-remote**.

La pianificazione della formazione propedeutica all'avvio del sistema in produzione è dettagliata nell'**Allegato C** e prevede l'erosione di n. 100 ore di formazione in sede rispetto al monte ore complessivo previsto.

La **quota restante di formazione** pari a **n. 26 ore on-site** ed **n. 100 ore in remoto** sarà fruita dall'Ente in momenti successivi all'avvio nell'arco del periodo quinquennale (2022-2026) di servizio, in base alle esigenze di approfondimento che i dipendenti rileveranno nell'utilizzo del nuovo gestionale.

La pianificazione di tali approfondimenti formativi sarà concordata di volta in volta con il fornitore, in termini di date di erogazione e contenuti e potrà riguardare tutti i moduli software oggetto della fornitura.

La richiesta di formazione inoltrata dall'Ente dovrà essere pianificata dal fornitore, **entro e non oltre 30 gg. dalla medesima richiesta**.

Il percorso formativo del personale deve essere coadiuvato, senza ulteriori oneri per l'Ente e per tutta la durata del servizio (2022-2026), dalle seguenti:

- A) attività di troubleshooting e di help-desk;
- B) fornitura dei manuali d'uso, sia per l'amministratore di sistema che per l'utente finale, contenente il dettaglio di ogni singola funzionalità per ciascuna procedura applicativa;
- C) FAQ on-line direttamente consultabili all'interno delle singole procedure del sistema informatico;
- D) corsi e videocorsi formativi gratuiti per gli operatori,
- E) istruzioni pratiche "ad hoc" per le funzioni particolarmente importanti quali ad esempio: elaborazione del DUP, del rendiconto, del Bilancio, invio alla BDAP, etc.

L'**attività di supporto post-avvio, costituito da ulteriori n. 20 ore**, deve assicurare che tutti gli operatori comunali siano in grado di mettere in esercizio i relativi servizi erogabili mediante il nuovo sistema informatico in SaaS, attraverso la perfetta esecuzione di ogni funzionalità di ciascun modulo software che lo compone, a partire dalla data di messa in produzione.

A conclusione del percorso formativo del personale, la società fornitrice è tenuta a rimettere all'Ente un **resoconto formale** dal quale si deve evincere un giudizio sul grado di autonomia raggiunto dal personale comunale addetto all'utilizzo del sistema, includendo eventuali suggerimenti per mettere in campo le azioni correttive del caso.

Il piano di formazione e gli interventi effettuati devono essere consultabili on-line in tempo reale, accedendo ad un'apposita sezione all'interno del nuovo sistema informatico, così da poter mettere in condizione l'Ente di poter verificare e consultare le attività svolte dal fornitore.

## **7. SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE APPLICATIVA**

Il servizio di **assistenza tecnica** rivolto agli operatori comunali ed il servizio di **manutenzione applicativa** devono essere garantiti per tutto il periodo contrattuale (2022-2026) e fase avviamento secondo semestre 2021 comprensivo del periodo di eventuale proroga tecnica di ulteriori 4 mesi. Essi devono essere finalizzati a mantenere nel tempo l'affidabilità dell'intero sistema informatico e



garantire l'evoluzione dinamica conseguente alle esigenze di adeguamento tecnologico, conformemente ai repentini cambiamenti normativi di settore.

Suddetti servizi, quindi, devono essere completi (ovvero di tipo *full-risk*) per ciascun modulo software oggetto della fornitura, senza che gli stessi costituiscano oneri aggiuntivi per l'Ente rispetto all'importo complessivo previsto dal contratto sottoscritto.

Il servizio di assistenza tecnica deve essere suddiviso in appositi settori, ciascuno dei quali deve essere dedicato allo specifico settore comunale competente. Ogni settore di riferimento deve possedere un referente con un numero telefonico dedicato che può essere contattato nell'ambito della finestra temporale indicata nel successivo paragrafo.

In particolare, i predetti servizi devono includere le attività di assistenza e di manutenzione applicativa indicate di seguito:

- La **manutenzione preventiva** che deve comprendere le seguenti attività:
  1. Pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (controlli, regolazioni, sostituzioni);
  2. Collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
  3. Ripristino delle operatività per malfunzionamenti di semplice soluzione;
  4. Aggiornamento configurazioni di sistema in base alle eventuali modifiche apportate;
  5. Collaudo dei sistemi a seguito di interventi di aggiornamento e/o manutenzione;
  6. Installazione degli aggiornamenti, delle patches, degli upgrade delle procedure applicative;
  7. Piccoli interventi di manutenzione evolutiva anche sulla base delle richieste pervenute dall'Ente;
  8. Interventi di manutenzione preventiva rispetto a possibili problemi che si potrebbero determinare.
- La **manutenzione correttiva**, che deve comprendere le seguenti attività:
  1. Malfunzionamenti per difetti presenti nella piattaforma SaaS, non rilevati in fase di test e collaudo dell'applicativo;
  2. Supporto per la diagnosi verso malfunzionamenti imputabili ad errori tecnici, operativi o di integrazione con altri sistemi e non direttamente imputabili agli applicativi;
  3. Mantenimento continuativo dell'operatività degli applicativi e delle loro prestazioni;
  4. Malfunzionamenti comunicati dall'operatore comunale o dall'amministratore di sistema del Comune.
- La **manutenzione migliorativa**, che deve comprendere le seguenti attività:
  1. Evoluzioni tecnico-funzionali che, ad esempio, richiedono la completa riscrittura di un software, o la completa modifica della sua architettura.
  2. Migliorie delle funzionalità ed efficienza degli applicativi;
  3. Adeguamenti richiesti per variazioni di numero utenti, performance, base di dati, etc.
  4. Adeguamenti tecnologici necessari per il passaggio ad una nuova versione dei software di base;



5. Adeguamenti software a seguito di aggiornamenti normativi;
6. Verifica preventiva di compatibilità degli applicativi in uso con nuove piattaforme hardware e nuovi software di base.

Pertanto, con i servizi l'assistenza tecnica e la manutenzione applicativa il fornitore è tenuto ad assicurare per l'intero periodo contrattuale e nel rispetto degli SLA (specificati nel successivo paragrafo):

1. la funzionalità e la piena efficienza del *Sistema informatico*;
2. la risoluzione dei problemi dovuti all'installazione e/o alle configurazioni del *Sistema informatico*;
3. la gestione delle richieste d'intervento immediata, (da prendere in carico entro i 30 min. successivi dalla richiesta), per tutto l'iter operativo, fino alla risoluzione del pr- Oblema.

Si precisa che, devono essere considerati parte integrante dell'erogazione dei servizi di assistenza tutte le attività volte all'aggiornamento ed all'integrazione della documentazione a corredo degli applicativi oggetto della fornitura, come ad esempio: i manuali d'uso (con il dettaglio di ogni singola funzione e comando a disposizione), le FAQ on-line, videocorsi, le istruzioni pratiche "ad hoc" per le funzioni particolarmente importanti (elaborazione del DUP, del rendiconto, del Bilancio, invio alla BDAP, ecc..).

Infine, ogni aggiornamento software disponibile, deve essere tempestivamente segnalato all'interno del sistema all'operatore. L'aggiornamento software può essere scaricato on-line direttamente dall'operatore, che può autonomamente provvedere all'installazione.

### 7.1 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

L'obiettivo deve essere quello di garantire l'accessibilità al Servizio in SaaS e, quindi, la disponibilità dell'interfaccia web **24x7x365**.

Il Fornitore deve garantire che i tempi di non accessibilità di ciascun Servizio SaaS devono essere inferiori ad 1 ora per ogni mese di servizio, esclusi i fermi programmati per la manutenzione ordinaria o straordinaria o eventuali incompatibilità esistenti tra nuove release del software e sistemi di terze parti.

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 a tutti i moduli software e le relative funzionalità oggetto della presente fornitura che compongono il sistema informatico in SaaS: **Area Amministrativa** (Protocollo informatico, Atti amministrativi, Albo Pretorio on-line e Amministrazione Trasparente, Istanze on-line, gestione del registro degli accessi agli atti, gestione dei contratti, gestione delle Notifiche e dei Depositi), **Contabilità finanziaria** (gestione finanziaria, programmazione e rendiconto, gestione economica, gestione FCDE, gestione della fatturazione elettronica attiva/passiva, gestione SIOPE+, controllo di gestione, creazione dei report personalizzati e la profilazione degli utenti; programmazione e gestione contabile delle opere pubbliche), **gestione delle opere pubbliche BDAP-MOP** per il monitoraggio delle opere e la trasmissione BDAP, **inventario e patrimonio**, **gestione delle risorse umane**, **Servizi demografici** (anagrafe, elettorale, Stato Civile, Leva, Statistica, e la Carta d'Identità Elettronica (CIE), integrazione e l'interoperabilità con ANPR), **integrazione e l'interoperabilità** con i sistemi informatici di terze parti e le piattaforme nazionali abilitanti (App IO, ANPR, CIE, SPID, PagoPA, SIOPE+), **Conservazione a norma dei documenti informatici prodotti**.



Gli SLA descritti di seguito saranno misurati in riferimento alla seguente **finestra temporale di erogazione delle attività assistenza e manutenzione ai servizi in SaaS**:

- **dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30;**
- **assistenza notturna e periodo festivo esclusivamente nel periodo di elezioni (amministrative/politiche/europee) e/o referendum.**

Le azioni di assistenza tecnica e di manutenzione applicativa dei servizi in SaaS forniti possono essere richieste illimitatamente dalla Stazione Appaltante durante il periodo contrattuale al fornitore, mediante le seguenti modalità:

- **per via telefonica** (di primo e di secondo livello) all'impresa fornitrice nel rispetto della suindicata finestra temporale;
- **in modalità help-desk on-line** disponibile all'interno del sistema informatico in SaaS mediante apposita funzionalità idonea a trasmettere le richieste di apertura ticket;
- **tramite e-mail** appositamente dedicata indicata dal fornitore.

Relativamente ai servizi di assistenza e manutenzione, i guasti segnalati al fornitore, mediante una delle modalità sopra segnalate, saranno codificati dall'Ente secondo una classe di severità (Severity Code), in base alla gravità del problema riscontrato.

Sulla base del **Severity Code** assegnato dall'Ente, la ditta deve 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 sui propri servizi in SaaS.

I Severity Code sono classificati come segue:

**Severity Code 1 - Guasto Bloccante (Critico):** le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti del sistema informatico in SaaS non sono più operative e, quindi, classificati come *Gravi/Bloccanti*.

**Severity Code 2 – Guasto Non Bloccante (Disservizio):** le funzionalità di base del sistema informatico in SaaS sono operative, ma il loro utilizzo non è soddisfacente in termini di funzionalità o performance e, quindi, classificati come *Non Bloccanti*.

A seconda della classificazione del malfunzionamento di tipo “*Bloccante*” (**Severity Code 1**) oppure “*Non Bloccante*” (**Severity Code 2**), dovranno essere assicurati i livelli di servizio (SLA) definiti nella successiva tabella.

| LIVELLI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO |  |                                     |  |            |  |
|------------------------------------|--|-------------------------------------|--|------------|--|
| SLA                                | Finestra registrazione chiamate  | Tempi di risposta (presa in carico) | Finestra di intervento   | Intervento | Tempo di risoluzione problema  |
| <b>SEVERITY CODE 1 Bloccante</b>   | Lun-ven<br>8.30-13.30<br>14.30-17.30<br><br>Periodo elettorale:<br>h24 anche periodo festivo | 30 min.                             | Lun-ven<br>8.30-13.30<br>14.30-17.30<br><br>Periodo elettorale:<br>h24 anche periodo | Entro 4h   | Entro il giorno lavorativo successivo (NBD) dalla registrazione chiamata |



|  |  |         |  |                         |   |
|--|--|---------|--|-------------------------|---|
|  |  |         | festivo  |                         |   |
| <b>SEVERITY CODE 2<br/>Non bloccante</b> | Lun-ven<br>8.30-13.30<br>14.30-17.30<br><br>Periodo elettorale:<br>h24 anche periodo festivo | 30 min. | Lun-ven<br>8.30-13.30<br>14.30-17.30<br><br>Periodo elettorale:<br>h24 anche periodo festivo | Next Business Day (NBD) | Entro 3BD successivi dalla registrazione chiamata |

## 7.2 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 ripristino del servizio – Severity Code 1 | Entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day) dalla registrazione chiamata | 300 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| Tempestività di ripristino del servizio – Severity Code 2 | Entro n. 3 giorni lavorativi (3BD) successivi dalla registrazione chiamata             | 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..

## 8. EVENTUALE PROROGA TECNICA AL CONTRATTO

La stazione appaltante si riserva dopo la data di scadenza la facoltà di disporre una **proroga tecnica** al contratto di servizio della **durata massima di 4 (quattro) mesi**, o inferiore, per il tempo strettamente necessario all'espletamento della nuova procedura di affidamento.