

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA IN MODALITÀ CLOUD-SAAS DI UNA SUITE APPLICATIVA INTEGRATA E DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE DOCUMENTALE A NORMA A FAVORE DEL COMUNE DI RHO. COMPRESIVA DELLE ATTIVITÀ DI CONVERSIONE, AVVIAMENTO, MANUTENZIONE NORMATIVA/EVOLUTIVA E ASSISTENZA. AVVISO PUBBLICO 'INVESTIMENTO 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI COMUNI (APRILE 2022)' - M1C1 PNRR FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NEXTGENERATIONEU.

CUP: C41C22000320006

CIG:

CUI: 00893240150202300009

CAPITOLATO SPECIALE

SOMMARIO

1	OGGETTO DEL CONTRATTO,DURATA E MODALITA' DI FINANZIAMENTO	5
2	DEFINIZIONI.....	6
3	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	8
4	RISPETTO DEI VINCOLI IMPOSTI DAL PNRR IN MATERIA DI IMPATTI AMBIENTALI (DNSH).....	9
5	CONDIZIONI MINIME DI PARTECIPAZIONE.....	10
6	CONTESTO ATTUALE	10
6.1	CONTESTO ORGANIZZATIVO.....	10
6.2	DOTAZIONE APPLICATIVA	11
6.3	SOFTWARE NON OGGETTO DI GARA	12
7	REQUISITI DEL SERVIZIO	12
7.1	REQUISITI INFRASTRUTTURALI.....	12
7.2	REQUISITI DI SICUREZZA.....	13
7.3	REQUISITI TECNOLOGICI E ARCHITETTURALI.....	13
7.4	BACKUP E RESTORE.....	15
7.5	SCALABILITÀ	16
7.6	REQUISITI FUNZIONALI	16
7.6.1	SISTEMA DI CONFIGURAZIONE DEI PROCESSI.....	16
7.6.2	PROFILAZIONE UTENTI.....	16
7.6.3	INTEGRAZIONE E INTEROPERABILITÀ	16
8	MODULI DELLE AREE APPLICATIVE	17
8.1	MODULI ORIZZONTALI.....	17
8.1.1	ARCHIVIO DOCUMENTALE.....	17
8.1.2	CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA.....	18
8.1.3	ANAGRAFICHE.....	20
8.1.4	BANCA DATI TOPONOMASTICA	21
8.1.5	SISTEMA GESTIONE DEI PROCESSI	21
8.1.6	PAGOPA E PARTNER TECNOLOGICO	21
8.1.7	IO.APP.....	22
8.1.8	TRACCIAMENTO DELLE OPERAZIONI (LOGGING)	22
8.2	MODULI VERTICALI	22
8.2.1	AFFARI GENERALI.....	22
8.2.2	SERVIZI FINANZIARI	32
8.2.3	AREA SERVIZI TRIBUTARI	47
8.2.4	AREA RISORSE UMANE (GESTIONE PERSONALE SERVIZIO PNRR).....	50

8.2.5	AREA SERVIZI SOCIALI	55
8.3	INTEROPERABILITÀ CON ALTRI GESTIONALI.....	59
8.3.1	EDILIZIA PRIVATA - SUAP/COMMERCIO.....	59
8.3.2	POLIZIA LOCALE.....	59
8.3.3	GESTIONE OPERE PUBBLICHE	60
8.3.4	SERVIZI ON-LINE	60
9	ATTIVITÀ PROGETTUALI.....	60
9.1	MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO	60
9.1.1	PIANO DELLE ATTIVITÀ	62
9.1.2	REFERENTE TECNICO	63
9.1.3	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CLOUD	64
9.1.4	MIGRAZIONE DEI DATI	64
9.1.5	INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E COLLAUDO	65
9.2	FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO	66
9.2.1	LA GIORNATA DI INTERVENTO	67
9.2.2	PIANO DI FORMAZIONE IN FASE DI AVVIAMENTO.....	67
9.2.3	FORMAZIONE AMMINISTRATORI DI SISTEMA.....	69
9.2.4	FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	69
9.3	DOCUMENTAZIONE A CORREDO DEL SOFTWARE.....	69
9.4	CREDENZIALI DI SUPER UTENTE.....	70
9.5	SERVIZI RICORRENTI	70
9.6	MANUTENZIONE.....	70
9.6.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA	71
9.6.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....	71
9.6.3	MANUTENZIONE SISTEMISTICA	72
9.7	ASSISTENZA APPLICATIVA.....	72
9.7.1	REFERENTI ED ESCALATION	74
10	STRUTTURA DELL'OFFERTA E PUNTEGGI.....	74
11	NORME FINALI.....	74
11.1	OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'APPALTATORE.....	74
11.1.1	OBBLIGHI IN MATERIA DI PERSONALE IMPIEGATO DALL'APPALTATORE	75
11.1.2	CODICE DI COMPORTAMENTO	76
11.1.3	PROPRIETÀ DEI PRODOTTI	76
11.1.4	BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE.....	77
11.1.5	PRINCIPIO DI ACCESSIBILITÀ.....	77

11.2	SUBAPPALTO	77
11.3	GARANZIA DEFINITIVA.....	77
11.3.1	RESPONSABILITÀ PER INFORTUNI E DANNI	78
11.4	CESSAZIONE SERVIZIO E ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO (EXIT MANAGEMENT).....	79
11.5	CONTROLLO, CONTESTAZIONI E PENALI	80
11.5.1	RIVALSA LEGATA ALLA CANDIDATURA PNRR.....	84
11.6	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	84
11.6.1	RECESSO.....	85
11.7	VARIAZIONI E MODIFICHE DEL CONTRATTO	86
11.8	CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO.....	86
11.9	MODIFICHE E VARIAZIONI DELL'APPALTATORE	87
11.10	CORRISPETTIVI.....	87
11.10.1	CLAUSOLA DI REVISIONE PREZZI	88
11.10.2	ANTICIPAZIONE.....	88
11.10.3	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	88
11.10.4	SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI	90
11.11	PNRR-ASSOLVIMENTO OBBLIGHI INTRODOTTI DALL'ART.47 DEL D.L. 77/2021 CONVERTITO IN L. 108/2021.....	90
11.12	TITOLARITÀ DEI DATI.....	92
11.12.1	TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI.....	92
11.12.2	NOMINA RESPONSABILE ESTERNO AL TRATTAMENTO DEI DATI.....	93
11.13	COMUNICAZIONI	93
11.14	NORME DI RINVIO	93

1 OGGETTO DEL CONTRATTO, DURATA E MODALITA' DI FINANZIAMENTO

L'appalto ha per oggetto l'avviamento e la gestione, per i moduli indicati nel paragrafo 8 "Moduli operativi" del presente Capitolato, di una suite applicativa in modalità SaaS:

- completamente integrata ed interoperativa;
- in linea con il percorso di trasformazione digitale;
- comprensiva di:
 - servizi di migrazione dei dati;
 - formazione del personale per aree di competenza;
 - assistenza e manutenzione.

L'appalto, come dettagliato nel presente capitolato, comprende quanto segue:

1. attivazione di una suite applicativa unica, integrata ed interoperabile, in modalità ASP (Application Service Provider)/SaaS (Software as a Service), corredata dai necessari servizi di hosting erogati in data center qualificato ed iscritto nell'"Elenco dei CSP qualificati" ACN oltre che certificato ISO 27001, in linea con il quadro normativo di riferimento di seguito riportato;
2. servizi di installazione, attivazione e configurazione di tale suite comprensiva di tutti i moduli richiesti;
3. servizio di conversione completa, comprensivo anche dei dati storici, degli archivi informatici utilizzati dalle procedure in uso presso l'ente nella nuova suite applicativa;
4. avviamento delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti e convalidati;
5. personalizzazione degli applicativi, quando difforni rispetto ai processi di lavoro dell'Ente, nell'ambito di quanto previsto dalla normativa di riferimento;
6. servizi di formazione del personale sia tecnico che operativo all'uso dei moduli;
7. servizi di manutenzione correttiva e adeguativa;
8. servizi di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa nel data center/cloud;
9. servizi di assistenza operativa, applicativa e consulenziale;
10. servizi di conservazione digitale a norma dei documenti informatici gestiti dall'applicativo, in base a quanto previsto dalla normativa vigente e migrazione completa dell'archivio di conservazione digitale a norma dell'ente;
11. servizi di interfacciamento della suite con le piattaforme abilitanti nazionali (quali, a titolo di esempio non esaustivo: ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, CNS, CIE, eIDAS, SDI, App IO, PND, PDND, ecc);
12. fornitura di opportune interfacce/web services per l'integrazione con gli applicativi che non sono oggetto di migrazione nell'ambito dell'affidamento di cui al presente capitolato o che verranno sviluppati e/o acquisiti in futuro dall'Ente;
13. interfacciamento delle procedure del gestionale e dei pagamenti elettronici con i servizi on line che non sono oggetto del presente affidamento.

La piattaforma software che verrà proposta dovrà essere pienamente rispondente ai requisiti normativi vigenti e dovrà operare secondo le disposizioni di legge più recenti e le successive modifiche senza alcuna deroga e per tutti i moduli gestionali.

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 60 (sessanta) mesi complessivi suddivisi nelle seguenti fasi:

- la "**fase di avviamento (deploy)**", che comprende installazione, configurazione, avviamento, formazione e abilitazione della suite applicativa in modalità SaaS (incluso il sistema di conservazione documentale a norma), è pari a 12 (dodici) mesi dalla data di avvio del pro-

getto, indicata in un apposito verbale firmato dalle parti;

- la **"fase a regime"**, che comprende erogazione in modalità cloud-saas della suite applicativa integrata - compresa assistenza e manutenzione - ed erogazione del sistema di conservazione documentale a norma, ha durata pari a 48 (quarantotto) mesi a partire dalla data riportata nel verbale positivo del collaudo/verifica di conformità, effettuato al termine della fase di avviamento (deploy). Il verbale di collaudo è firmato dalle parti.

Il Comune di Rho si riserva la facoltà di proporre, nel periodo di vigenza del contratto, tutte quelle modifiche ed aggiunte che a suo insindacabile giudizio dovesse ritenere opportune, con l'osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti dall'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016.

L'Affidatario è obbligato ad assoggettarsi alle variazioni in aumento o in diminuzione richieste dal Comune, fino alla concorrenza di un quinto del prezzo complessivo dell'affidamento ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016, alle stesse condizioni previste dal presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Il Comune, ai sensi dell'art. 106 comma 11 del Codice, si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni di servizio e al medesimo canone annuale dell'ultimo anno, per una durata pari a 48 (quarantotto) mesi.

Il Comune esercita tale facoltà comunicandola all'affidatario mediante PEC almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del contratto originario e l'Affidatario si impegna a riscontrare la richiesta entro trenta (30) giorni dal ricevimento della stessa. Il rinnovo si intende perfezionato col ricevimento dell'accettazione da parte dell'Affidatario e il nuovo contratto inizierà a decorrere successivamente alla scadenza del precedente.

Qualora entro il termine di scadenza del contratto (contratto iniziale, se non attivato il rinnovo, o rinnovo) non si sia ancora conclusa la procedura di gara per l'individuazione del nuovo contraente, il Comune si riserva la facoltà di prorogare il contratto per un periodo massimo di mesi 6 (sei). L'Affidatario è tenuto a garantire la proroga del servizio agli stessi prezzi, patti e condizioni (o più favorevoli) per il Committente.

Il progetto è finanziato con risorse PNRR, Avviso Pubblico 'Investimento 1.2 Abilitazione al Cloud per le PA locali Comuni (aprile 2022)' - M1C1 PNRR finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationEU, e con risorse proprie di bilancio.

L'appalto non è finanziato da altri fondi pubblici, nazionali, regionali o europei e rispetta il principio di addizionalità del sostegno dell'Unione europea di cui all'art. 9 del Reg. (UE) 2021/24.

In nessun caso potranno essere superati i tempi di realizzazione del Progetto previsti dall'Avviso PNRR di cui vengono utilizzati i fondi, ovvero 540 giorni consecutivi dalla contrattualizzazione del fornitore per la migrazione al cloud dei servizi applicativi inseriti nella domanda di finanziamento PNRR e indicati nel presente Capitolato nell'elenco di cui al paragrafo 9.1.1.

In caso contrario non sarà effettuato il pagamento del saldo della fornitura e l'Ente si riserva l'eventuale recupero nei confronti dell'aggiudicataria dei contributi non ricevuti dal Ministero.

2 DEFINIZIONI

Nel presente Capitolato sono assunte le seguenti definizioni:

- AgID: Agenzia per l'Italia Digitale;
- ACN: Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale

- API: interfaccia applicativa (Application Programming Interface);
- Aggiudicataria (denominata altresì appaltatore, ditta appaltatrice, impresa appaltatrice, ditta aggiudicataria, esecutore della Prestazione): il soggetto giuridico (singolo, raggruppato o consorziato), comunque denominato ai sensi dell'articolo 45 del Codice dei contratti, che si è aggiudicato l'appalto;
- CAD: Codice dell'amministrazione digitale, D.lgs. n. 82/05 e s.m.i.;
- Capitolato Speciale: il presente documento;
- CIE: Carta di identità elettronica;
- CNS: Carta Nazione dei Servizi;
- Codice: il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
- Contratto: il contratto stipulato tra l'Aggiudicataria e la stazione appaltante;
- Conversione: tutte le attività necessarie al trasferimento delle informazioni dalle banche dati attualmente in uso presso l'Ente alle banche dati utilizzate dai software forniti dall'Aggiudicataria;
- DL: Decreto-legge;
- D.lgs. n. 81/2008: il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- D.lgs.: Decreto Legislativo;
- DPCM: Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri;
- DPR: Decreto del Presidente della Repubblica;
- DEC: Direttore dell'Esecuzione del Contratto: ai sensi dell'articolo 111, comma 2 del Codice è il soggetto incaricato dalla stazione appaltante a coordinare sotto il profilo tecnico-contabile l'esecuzione del contratto, assicurando e verificando che le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità con quanto stabilito (se non previsto il riferimento è il RUP);
- DPO: Data Protection Officer, o anche Responsabile per la Protezione dei Dati (RPD);
- DURC: il Documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 80, comma 4, del Codice;
- Ente (denominato altresì stazione appaltante, Amministrazione Comunale, Amministrazione aggiudicatrice, Comune): il soggetto giuridico che indice la gara e che sottoscriverà il contratto;
- Enti Creditori: Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Pubblici Servizi, che intendono aderire al Sistema PagoPA;
- GDPR: General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679;
- KPI: Key Performance Indicator, o anche indicatore chiave di prestazione (ICP), o anche indicatore essenziale di prestazione (IEP);
- L.: Legge;
- Linee guida RUP: Delibera n. 1096 del 26 ottobre 2016 adottata dall'Anac - Linee guida n. 3 - recanti «Nomina, ruolo e compiti del Responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni»;
- manutenzione adeguativa: tutte le attività di adeguamento del software alle richieste contenute nelle normative emanate dagli organismi diversi dal Comune di Rho (queste attività si intendono a completo carico della società aggiudicataria per tutto il periodo del contratto);
- PCC: Piattaforma di Certificazione dei Crediti;
- Prestazione: Il servizio oggetto del Capitolato Speciale;
- PSP: Prestatori di Servizi di Pagamento;

- RTD: Responsabile per la Transizione al Digitale;
- RUP: Responsabile unico del procedimento di cui agli articoli 31 e 101, comma 1, del Codice dei contratti;
- CED: Sistemi Informativi del Comune Rho
- S.L.A.: Service Level Agreement, indica il livello di soglia o la soglia minima di servizio erogato che il fornitore si impegna a garantire;
- s.m.i.: sue modifiche ed integrazioni;
- SPC: Sistema Pubblico di Connettività;
- SPID: Sistema Pubblico di Identità Digitale;
- XML: eXtensible Markup Language.

3 **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Ambito Europeo

- Regolamento eIDAS: Regolamento (UE) N°910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.
- Regolamento GDPR: Regolamento (UE) N°679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.
- REGOLAMENTO (UE) 2019/881 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 17 aprile 2019 relativo all'ENISA, l'Agazia dell'Unione europea per la cybersicurezza, e alla certificazione della cybersicurezza per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e che abroga il regolamento (UE) n. 526/2013 («regolamento sulla cybersicurezza»).
- Decennio digitale europeo: Obiettivi digitali per il 2030 (2030 Digital Compass).
- Avviso Investimento 1.2 Abilitazione al CLOUD - PNRR.

Ambito Nazionale

- D.lgs. 267/2000 "Testo Unico degli Enti Locali".
- D.lgs. 50/2016 "Codice dei Contratti Pubblici".
- DL 76/2020 convertito L. 120/2020 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali".
- 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,".
- DPR 445/2000 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa".
- D.lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- 69/2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".
- ACN, Decreto direttoriale prot. N. 29 del 02/01/2023.
- D.lgs. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" - CAD - e s.m.i.
- Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2021-2023.
- Normativa specifica (Leggi, D.lgs., DPR, DPCM) e Linee Guida, Regole Tecniche e Circolari AgID nei seguenti ambiti:

- misure minime di sicurezza;
- anagrafe della popolazione residente (ANPR);
- firma digitale e firma elettronica qualificata;
- posta elettronica certificata (PEC);
- gestione dei procedimenti amministrativi;
- formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e gestori di pubblici servizi;
- fatturazione elettronica;
- SIOPE+;
- identità digitale (SPID, CIE, CNS, conformità al Regolamento UE 910/2014);
- gestione infrastrutture (Cloud, continuità operativa, Sistema Pubblico di Connettività);
- gestione dei dati (Open Data, Formati aperti, base dati di interesse nazionale);
- design dei servizi (accessibilità degli strumenti e dei servizi informatici, riuso e open source, design dei servizi della PA);
- linee guida sul documento informatico (05/2021).

4 RISPETTO DEI VINCOLI IMPOSTI DAL PNRR IN MATERIA DI IMPATTI AMBIENTALI (DNSH)

Secondo quanto previsto Dispositivo per la Ripresa e la Resilienza (Regolamento UE 241/2021), tutte le misure previste nell'ambito del PNRR devono soddisfare il principio di "non arrecare danno significativo agli obiettivi ambientali". Tale vincolo si traduce in una valutazione di conformità degli interventi al principio del "Do No Significant Harm" (DNSH).

Il principio DNSH, declinato sui sei obiettivi ambientali definiti nell'ambito del sistema di tassonomia delle attività ecosostenibili, ha lo scopo di valutare se una misura possa o meno arrecare un danno ai sei obiettivi ambientali individuati nell'accordo di Parigi (Green Deal europeo), ovvero:

- alla mitigazione dei cambiamenti climatici, se porta a significative emissioni di gas serra (GHG);
- all'adattamento ai cambiamenti climatici, se determina un maggiore impatto negativo del clima attuale e futuro, sull'attività stessa o sulle persone, sulla natura o sui beni;
- all'uso sostenibile o alla protezione delle risorse idriche e marine, se è dannosa per il buono stato dei corpi idrici (superficiali, sotterranei o marini) determinandone il loro deterioramento qualitativo o la riduzione del potenziale ecologico;
- all'economia circolare, inclusa la prevenzione, il riutilizzo ed il riciclaggio dei rifiuti, se porta a significative inefficienze nell'utilizzo di materiali recuperati o riciclati, ad incrementi nell'uso diretto o indiretto di risorse naturali, all'incremento significativo di rifiuti, al loro incenerimento o smaltimento, causando danni ambientali significativi a lungo termine;
- alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, se determina un aumento delle emissioni di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo;
- alla protezione e al ripristino di biodiversità e degli ecosistemi, se è dannosa per le buone condizioni e resilienza degli ecosistemi o per lo stato di conservazione degli habitat e delle specie, comprese quelle di interesse per l'Unione europea.

La valutazione del principio DNSH si dovrà sviluppare in due fasi distinte:

- 1) una valutazione ex ante (in fase di progettazione)
- 2) una valutazione ex post (in fase di collaudo).

Pertanto, come previsto dalla Guida operativa per il rispetto del principio DNSH, l'aggiudicataria dovrà garantire il rispetto degli adempimenti previsti nella scheda: "Scheda 6 - Servizi informatici di hosting e cloud - Regime 1" e "Scheda 8 - Data Center - Regime 1" cui si rimanda integralmente per gli adempimenti da garantire "ex ante" ed "ex post".

L'aggiudicataria quindi dovrà:

- rispettare le indicazioni in relazione ai principi orizzontali di cui all'art. 5 del Reg. (UE) 2021/241, ossia il principio di "non arrecare un danno significativo - do not significant harm" (DNSH), a norma del regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo e del consiglio del 12.02.2021, i principi del tagging climatico, la parità di genere, la valorizzazione dei giovani ed ulteriori condizionalità specifiche della Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA locali" del PNRR;
- provvedere alla trasmissione all'Amministrazione comunale di tutta la documentazione (ante e post) a comprova del raggiungimento dei milestone e target afferenti alla misura sopraccitata, nonché al rispetto del DNSH;
- garantire, anche attraverso la trasmissione di relazioni periodiche sullo stato di avanzamento del servizio, la condivisione di tutte le informazioni ed i documenti necessari, anche al fine di consentire all'Amministrazione, di comprovare il conseguimento dei target e milestone associati al progetto, e di garantire un'informazione tempestiva degli eventuali ritardi nell'attuazione delle attività oggetto del presente Capitolato;
- contribuire a garantire la conservazione della documentazione progettuale per assicurare la completa tracciabilità delle operazioni nel rispetto di quanto previsto all'art. 9 comma 4 del decreto-legge n. 77 del 31 maggio 2021, che dovrà essere messa prontamente a disposizione su richiesta del Dipartimento, del Servizio centrale per il PNRR, dell'Unità di Audit, della Commissione europea, dell'OLAF, della Corte dei conti europea (ECA), della Procura europea (EPPO) e delle competenti Autorità giudiziarie nazionali e autorizzare la Commissione, l'OLAF, la Corte dei conti e l'EPPO a esercitare i diritti di cui all'articolo 129, paragrafo 1, del regolamento finanziario (UE, EURATOM, 2018/1046);
- assicurare all'amministrazione la raccolta dei documenti per facilitare le verifiche del Dipartimento, dell'Unità di Audit, della Commissione europea e di altri organismi autorizzati, che verranno effettuate anche attraverso controlli in loco presso i Soggetti Attuatori pubblici delle azioni fino a cinque anni a decorrere dal 31 dicembre dell'anno in cui è effettuato il rimborso da parte del Dipartimento.

5 CONDIZIONI MINIME DI PARTECIPAZIONE

La fornitura e i servizi richiesti in oggetto presentano un alto livello di complessità e vista la natura innovativa delle forniture software e dei servizi richiesti, è indispensabile che l'Appaltatore abbia competenze ed esperienze pregresse nella realizzazione e fornitura di soluzioni applicative in modalità SaaS e della relativa infrastruttura tecnologica.

Nel disciplinare di gara sono dettagliati i requisiti generali e speciali che gli operatori economici devono possedere per partecipare alla procedura di gara.

6 CONTESTO ATTUALE

6.1 CONTESTO ORGANIZZATIVO

Il Comune di Rho conta un numero complessivo di utenti stimato in 300 unità relative all'ambito del sistema informativo. Le postazioni di lavoro sono suddivise in n. 11 sedi operative:

1	PALAZZO COMUNALE - Sede principale	PIAZZA VISCONTI, 23
2	SPORTELLLO DEL CITTADINO	VIA DE AMICIS, 1
3	SERVIZI SOCIALI	VIA DE AMICIS, 10
4	BIBLIOTECA - CULTURA - SERVIZI SCOLASTICI	CORSO EUROPA, 291
5	POLIZIA LOCALE	CORSO EUROPA, 169
6	CUC - ECONOMATO - UFFICI TECNICI	VIA MARSALA, 19
7	SERVIZIO PERSONALE E MAGAZZINO	VIA BERSAGLIO, 5
8	UFFICIO SPORT	VIA TRECATE, 50/52
9	CENTRHO - IAT	PIAZZA SAN VITTORE, 19
10	SERVIZI SOCIALI - AREA ANZIANI	VIA BUON GESU', 17
11	TRIBUTI E CATASTO	VIA VILLAFRANCA, 8

6.2 DOTAZIONE APPLICATIVA

Di seguito è elencata l'attuale dotazione applicativa dell'ente; i moduli oggetto di gara sono dettagliati nel paragrafo 8 "Moduli operativi" con le relative caratteristiche tecnico-funzionali.

Ai software corrispondono le relative banche dati il cui contenuto per i moduli oggetto di gara dovrà essere convertito e migrato nei corrispondenti moduli inclusi nella soluzione proposta.

Applicazione	Modalità erogazione	Fornitore
Anagrafe/ Stato Civile/ Elettorale/Statistica/Toponomastica/Leva/Giudici Popolari	On Premise (su server locale)	APKAPPA SRL
Servizi Cimiteriali	SaaS	BIT ON CLOUD - CHUMBALA SRL
Certificati on line - con Timbro digitale	On Premise (su server locale)/SaaS	APKAPPA SRL/LAND SRL
Protocollo informatico, Atti amministrativi, Gestionale documenti e workflow, versamento in conservazione, Contratti, Messi comunali, Albo pretorio on line	On Premise (su server locale)	APKAPPA SRL
Servizio Conservazione a norma	SaaS	APKAPPA SRL /MAGGIOLI SPA
Servizi Scolastici e altri servizi a domanda individuale	On Premise (su server locale)	APKAPPA SRL
Contabilità finanziaria armonizzata	On Premise (su server locale)	APKAPPA SRL
TARSU/ ICI/IMU/Tributi minori /PIM Polo Immobiliare	On Premise (su server locale)	APKAPPA SRL
Rilevamento Presenze/ Stipendi	On Premise (su server locale)	APKAPPA SRL
Servizi al cittadino - portali	On Premise (su server locale)	APKAPPA SRL
ArchiWeb Edilizia	SaaS	STARCH SRL
ArchiWeb Commercio	SaaS	STARCH SRL
CPORTAL 360	SaaS	STARCH SRL
Metropolis CONCILIA vers >10.3	SaaS	MAGGIOLI SPA

School Net	SaaS	ETICA SOLUZIONI SRL
Cartella sociale informatizzata - La Mia Città -	SaaS	Ai4Heath
Partner tecnologico PagoPA		APKAPPA SRL
Partner tecnologico PagoPA		MAGGIOLI SPA

6.3 SOFTWARE NON OGGETTO DI GARA

Non saranno oggetto di gara le procedure relative ai moduli di seguito elencati:

Servizi al cittadino - portali
ArchiWeb Edilizia
ArchiWeb Commercio
CPORTAL 360
Metropolis CONCILIA vers >10.3
School Net

7 REQUISITI DEL SERVIZIO

7.1 REQUISITI INFRASTRUTTURALI

Le Circolari AgID n. 2 e 3 del 9 aprile 2018 e la Determinazione AgID n. 408/2018 prevedono che a partire dal 1° aprile 2019 le Amministrazioni di cui all'articolo 2 del D.lgs. n. 82/2005 acquisiscono esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati dall'Agenzia per l'Italia digitale e pubblicati sul Marketplace Cloud della PA.

La soluzione proposta deve essere presente nel Registro Pubblico dei CSP qualificati presenti nel marketplace di cloud.italia.it

La soluzione applicativa dovrà essere erogata nella modalità SaaS tramite un CSP certificato secondo quanto riportato nel Decreto direttoriale prot. N. 29 del 02/01/2023 ACN (<https://catalogocloud.acn.gov.it/>) e per tutta la durata del servizio.

Tutti i singoli moduli applicativi (a titolo di esempio: contabilità, affari generali, personale, ecc.) o l'intera soluzione nel suo insieme dovranno anch'essi essere certificati secondo le Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 e s.m.i. ed essere presenti nell'elenco Catalogo Cloud di ACN.

Dovranno inoltre rispondere ai requisiti prescritti dall'Avviso Misura 1 - Investimento 1.2 Abilitazione al Cloud del PNRR e dovrà altresì essere garantito il rispetto della L.108/21 (conversione del Decreto "Semplificazioni bis") relativamente al processo di trasformazione digitale.

L'Aggiudicataria deve fornire all'Ente con cadenza semestrale il report di verifica di conformità rispetto a quanto indicato da AgID per la gestione dell'infrastruttura SaaS (alta affidabilità, replica dei dati, ecc.).

Al momento dell'avvio del servizio e nel corso dello stesso, l'Ente si riserva di effettuare (con proprio personale o affidando a terzi) la verifica dei requisiti previsti nella circolare AgID n. 2/2018 e n. 3/2018 e s.m.i.

In ogni caso, l'Ente avrà facoltà di richiedere informazioni su come vengono implementate le direttive AgID per la gestione delle infrastrutture cloud e su come evolve la loro implementazione nel tempo.

Tutti gli elementi architettureali dell'ambiente cloud e i relativi servizi si intendono inclusi nell'ambito della presente gara e ricompresi nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinaria.

A garanzia del perfetto funzionamento del sistema informativo, il servizio dovrà comprendere le procedure di continuità operativa (business continuity) e recupero del disastro (disaster recovery) i cui relativi piani dovranno essere trasmessi all'Ente all'avvio del servizio e a ogni loro aggiornamento. L'Aggiudicataria si impegna a garantire livelli adeguati di manutenzione e sicurezza dell'infrastruttura (controllo degli accessi, disaster recovery, continuità operativa, ecc.) al fine di minimizzare eventuali eventi dannosi che potrebbero precludere la prosecuzione delle attività dell'ente, secondo quanto previsto dalle linee guida AgID (circolari AgID n.2 e n. 3 del 9 aprile 2018).

Ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinaria.

7.2 REQUISITI DI SICUREZZA

Il sistema deve essere aderente alla normativa vigente, ed a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- al D.lgs. n.196/2003 e smi;
- al Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- alla circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017 "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" (andando ad implementare almeno le misure minime ove applicabili).

Qualsiasi difformità rispetto alla normativa in vigore sarà oggetto di manutenzione adeguativa con priorità rispetto a qualsiasi altra attività, senza costi aggiuntivi per l'Ente.

I requisiti elencati devono essere dettagliati nella relazione presentata a corredo dell'offerta tecnica, in un apposito paragrafo ("Sicurezza Informatica della Soluzione") nel quale si richiede uno schema di massima delle soluzioni adottate.

I requisiti di sicurezza possono in qualsiasi momento essere verificati dall'Amministratore di Sistema interno all'Ente e dal DPO e, se richiesto, adeguati senza oneri per l'Ente.

7.3 REQUISITI TECNOLOGICI E ARCHITETTURALI

La suite applicativa, comprensiva di tutti i moduli, per tutto il periodo dell'affidamento deve obbligatoriamente osservare le caratteristiche minime che nel seguito si elencano.

- Lo spazio cloud deve essere opportunamente dimensionato in modo da consentire la gestione dei dati provenienti dalla conversione più quelli generati in seguito durante l'attività quotidiana.
- Le procedure dovranno essere aderenti ai requisiti normativi e contrattuali vigenti, ed in particolare, deve essere conforme a:
 - regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;
 - requisiti di accessibilità (Legge n.4/2004) e alle Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici.
- Deve soddisfare i requisiti funzionali specificati nel paragrafo relativo ai moduli applicativi di cui al presente capitolato.

- La soluzione deve adottare architetture orientate al web: quindi l'interfaccia client deve poter essere accessibile tramite un web browser da client multiplatforma (almeno Windows e Linux), deve essere utilizzabile con i browser maggiormente in uso (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge), deve garantire tempestivamente la possibilità di utilizzo con le nuove versioni dei browser che vengono periodicamente rilasciate.
- Qualora per il corretto funzionamento delle procedure sia necessario l'utilizzo di componenti accessori di terze parti - sia nel browser, sia nel personal computer - gli stessi dovranno essere forniti dall'Aggiudicataria senza costi per l'Ente, in particolar modo se detti componenti sono soggetti a licenza d'uso o contratti commerciali.
- Stante quanto indicato ai punti precedenti non sono quindi accettate soluzioni basate su tecnologie client/server o di tipo terminal server/desktop remoto (Citrix, RDP, ecc.).
- Tutte le funzionalità dell'applicativo dovranno essere fruibili utilizzando il profilo di basso livello del sistema operativo Windows e Linux ("utente" / "user"); gli utenti con maggiori permessi (come "Power User" o "Administrator") potranno essere utilizzati solo nella fase di configurazione iniziale della postazione.
- **La suite deve utilizzare un'unica banca dati logica che conterrà tutte le informazioni condivise dai vari moduli applicativi, evitando la ridondanza delle stesse e garantendo in questo modo l'integrazione tra le varie procedure.**
- Deve essere garantita la possibilità di esportare l'intera banca dati (inclusi ogni tipo di indice o metadato) in formato standard, aperto e documentato.
- Deve essere garantito il tracciamento delle attività degli amministratori e dei processi di sistema; i log dettagliati contenenti le informazioni sugli accessi e sulle operazioni effettuate dovranno riversarsi automaticamente e in maniera trasparente in conservazione digitale per il tempo definito dalla normativa; dovrà essere disponibile un sistema di reportistica sommario delle attività effettuate che saranno recapitati via mail; deve essere comunque possibile consultare l'esito delle operazioni in ogni momento in cui l'operatore designato lo ritenga necessario.
- **Ogni modulo deve permettere l'accesso concorrente a più utenti e permettere a un singolo utente di tenere aperte più sessioni in parallelo.**
- Deve essere fornita la possibilità di esporre dati in formato OPEN definendo i dataset compatibili con le linee guida in materia di OPEN DATA (estrazioni in formato aperto e/o aggiornamento in tempo reale).
- **Deve supportare nativamente le funzionalità di firma digitale (anche remota), marca temporale, di verifica e lettura di documenti firmati digitalmente.**
- La gestione del documento informatico deve avvenire dalla sua creazione/ricezione con iter finalizzato alla conservazione digitale secondo le Linee Guida AgID relative alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.
- A seguito di analisi e di attuazione dei relativi processi di ottimizzazione, deve essere possibile implementare i procedimenti dell'Ente con il duplice scopo di raggiungere la loro totale dematerializzazione e di massimizzare il grado di automazione.
- Per ogni modulo applicativo e in relazione con i flussi procedurali dell'Ente, devono essere gestite le relative istanze on line per consentire a cittadini, associazioni e imprese di fruire dei servizi su un portale WEB, il cui accesso dovrà avvenire in modo integrato attraverso i componenti di autenticazione come definito dall'art. 7 D.lgs. 82/2005 e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 64 e 64 bis del D.lgs. 82/2005 e s.m.i. (CIE, CNS, SPID, IO App).

- Per quanto riguarda la tecnologia di interfacciamento per l'autenticazione mediante SPID e CIE la stessa deve essere realizzata secondo lo standard OPENID CONNECT; l'eventuale adeguamento allo standard da SAML2 (se non già attivo al momento dell'affidamento) dovrà essere ricompreso nei costi del seguente servizio e dovrà essere comprensivo anche della necessaria formazione (25 ore).
- La suite deve interfacciarsi con la piattaforma per i pagamenti verso la pubblica amministrazione PagoPA, (art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012 e s.m.i.); tale cooperazione applicativa deve essere completamente integrata con tutti i moduli presenti nella suite oggetto di gara, con i servizi on line e con la contabilità finanziaria, per completare il processo di riconciliazione; sarà oggetto di valutazione la modalità di integrazione del modulo di interfacciamento PagoPA con i software di terze parti non compresi nel servizio.
- Il sistema deve potersi interfacciare in modo nativo con i POS PagoPA, così da permettere ai cittadini il pagamento immediato dei servizi forniti.
- Deve garantire la gestione automatizzata dell'Albo on Line (L. 69/2009), dell'intero albero dell'Amministrazione Trasparente dell'Ente (D.lgs. 33/2013) e la generazione dei flussi informativi verso ANAC previsti dalla L. 190/2012.
- Deve rispondere a tutti gli adempimenti e obiettivi previsti dal piano triennale dell'informatica per le PA 2021-2023 e dai precedenti piani triennali.
- Deve prevedere la possibilità di gestire un archivio di "interrogazioni/report" personalizzabili con le seguenti caratteristiche:
 - creazione di interrogazioni personalizzate, anche partendo da un elenco esterno;
 - associazione delle stesse ad un template di report personalizzato;
 - possibilità di esportazione di tali interrogazioni/report nei formati open/ms office, txt/csv, ecc.

7.4 BACKUP E RESTORE

L'integrità dei dati presenti nella piattaforma costituisce un elemento essenziale ed imprescindibile; in aggiunta alle soluzioni di BC e DR implicite nella qualifica AgID, il sistema dovrà essere sottoposto a procedure di backup come prevenzione alla degradazione della qualità del dato (es: errore software, errore umano).

Il sistema dovrà permettere di effettuare il ripristino di file e DB (tabelle, righe, campi).

Per tutta la durata del contratto dovrà essere garantito il ripristino della situazione degli archivi con una granularità di almeno un giorno, con un periodo di conservazione di tutti i dati ("data retention") di almeno 15 gg.

Le operazioni di "ripristino alla data", anche su istanza parallela a quella di produzione, potranno essere richieste dall'Ente, senza costi aggiuntivi, per tutta la durata del contratto e dovranno essere attuate entro otto ore lavorative dalla richiesta.

Dovrà essere reso inoltre disponibile al personale del servizio informatico comunale il rendiconto delle attività di salvataggio dati (es: accesso a pannello dedicato, report via mail, ecc.) per la verifica puntuale della disponibilità dei punti di ripristino concordati e della corretta effettuazione dei backup.

Con cadenza semestrale e/o a semplice richiesta, l'Aggiudicataria dovrà restituire all'Ente su supporto digitale l'intero archivio dell'Ente, in formato standard e corredato dal modello dati completo, aggiornato al momento della restituzione.

7.5 SCALABILITÀ

Il sistema dovrà garantire le prestazioni elevate indipendentemente:

- dal numero di operatori contemporanei che utilizzano la piattaforma,
- dal tipo di elaborazione in corso sulla piattaforma stessa e
- dal volume dei dati occupati da parte del comune di Rho.

Si stima che il massimo numero di utenti contemporanei degli applicativi di back-office possa essere costituito dall'intera forza lavoro dell'Ente, compresi i membri dell'amministrazione politica, quantificabile indicativamente in 250 persone.

7.6 REQUISITI FUNZIONALI

7.6.1 SISTEMA DI CONFIGURAZIONE DEI PROCESSI

Ogni modulo applicativo deve prevedere la possibilità di essere configurato in modo tale da gestire opportunamente i flussi informativi specifici dell'Ente, tenendo conto delle particolarità dei processi della Pubblica Amministrazione, così da permettere l'integrazione tra i vari moduli applicativi in modo semplice e di facile fruizione.

Lo strumento di configurazione deve consentire all'Ente la definizione e il monitoraggio dei processi per il raggiungimento dell'obiettivo della dematerializzazione e della razionalizzazione dei procedimenti.

7.6.2 PROFILAZIONE UTENTI

Gli utenti devono poter essere profilati in modo da accedere alle procedure con i permessi assegnati dall'amministratore di sistema e in forme diverse e controllate a seconda del profilo (es.: sola visualizzazione, modifica ecc.); nell'assegnazione dei permessi agli utenti il sistema di profilazione deve permettere di tener conto dell'organigramma dell'Ente, con le suddivisioni in uffici, settori, unità organizzative, ecc.

Deve essere possibile individuare l'operatore che ha apportato inserimenti e/o modifiche ai dati (tracciabilità delle operazioni).

7.6.3 INTEGRAZIONE E INTEROPERABILITÀ

È ritenuto indispensabile che i diversi moduli della suite si integrino tra di loro in alcuni macro-procedimenti; nel seguito si riportano alcuni esempi (elenco minimo e non esaustivo).

Nella procedura degli atti amministrativi è necessaria l'integrazione con:

- contabilità, per la creazione di impegni di spesa e liquidazione fatture elettroniche;
- albo pretorio on line, per gli adempimenti previsti;
- amministrazione trasparente, per gli adempimenti previsti;
- conservazione digitale a norma

Nella procedura dei tributi è necessaria l'integrazione con:

- demografici, per la rilevazione delle variazioni ai fini tributari (iscrizioni, variazioni anagrafiche, ecc.) e la gestione dei flussi informativi previsti dall'ANAC;
- contabilità, per la riconciliazione dei pagamenti effettuati con i metodi permessi alternativi a PagoPA.

Sono richieste integrazioni dirette con le piattaforme abilitanti ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, CNS e CIE e altre definite dal CAD e dai Piani Triennali per l'informatica nella PA.

Nei **servizi a domanda individuale è necessaria l'integrazione con la contabilità**, quantomeno per la gestione degli incassi tramite i pagamenti elettronici (PagoPA) e della gestione dell'IVA.

Dovrà inoltre essere garantita, eventualmente anche attraverso la creazione di flussi ad hoc (es Web Service), lo scambio di informazioni con le seguenti soluzioni:

- Polizia Locale: flussi PagoPA per la riconciliazione delle sanzioni emesse dal software CONCILIA DI MAGGIOLI.
- Pratiche Edilizie: protocollazione dei documenti contenuti nelle pratiche presentate tramite portale di front end dei professionisti (SUE) e delle risposte dell'ufficio.
- Pratiche Suap: protocollazione dei documenti contenuti nelle pratiche presentate tramite portale di front end dei professionisti e delle risposte dell'ufficio

8 MODULI DELLE AREE APPLICATIVE

Nella presente sezione sono descritti i contenuti e le caratteristiche funzionali richiesti alla suite in base alle esigenze e ai servizi offerti dai diversi uffici comunali.

Ogni modulo riportato nell'elenco sottostante deve essere realizzato con tecnologia web fornita in modalità SaaS/ASP e deve essere completamente conforme a quanto previsto nelle rispettive normative vigenti; tale caratteristica dovrà essere garantita per tutta la durata dell'incarico.

Al fine di garantire all'ente una piattaforma completa e aggiornata, il fornitore dovrà attivare tutti i moduli completi afferenti alle aree oggetto di gara disponibili al momento dell'affidamento dell'incarico. **Nell'ambito delle aree applicative richieste nel presente capitolato, ed oggetto della gara, l'Ente potrà richiedere di attivare ulteriori moduli, anche sviluppati successivamente all'affidamento, che verranno considerati parte del servizio per tutto il periodo contrattuale (rimanendo escluse le giornate di formazione, da riconoscersi ai sensi del successivo paragrafo 9.2).**

Di seguito sono specificate, per ogni applicativo, le funzionalità che l'Ente ritiene necessarie per una gestione proattiva e ottimizzata dell'attività quotidiana e quali sono gli aspetti di interconnessione e integrazione necessarie tra i vari moduli per raggiungere l'obiettivo.

8.1 MODULI ORIZZONTALI

8.1.1 ARCHIVIO DOCUMENTALE

Si tratta dell'ambiente di deposito informatico di tutti i documenti gestiti all'interno dell'intera suite applicativa.

Deve avere le seguenti caratteristiche:

- gestione integrata della firma digitale (remota, con smartcard e/o token) sia in modalità PADES (Apposizione all'interno di documenti PDF) che CADES (busta crittografica P7M);
- gestione della firma grafometrica per gestire il documento informatico anche in assenza di firma digitale.
- gestione della marca temporale;
- gestione delle modifiche storiche apportate al documento;
- Integrazione nativa con il sistema di conservazione digitale a norma;

- possibilità di consultazione dell'archivio documentale da parte dell'amministratore di sistema con un'interfaccia svincolata dai moduli verticali, con ricerca del documento per data, creatore, firmatario, estremi dell'atto, contesto applicativo di riferimento, ecc.

È richiesto di indicare il modello di tavolette di firma compatibili con il sistema.

8.1.2 CONSERVAZIONE DIGITALE A NORMA

Le attività alla base del procedimento di conservazione a norma rappresentano il cuore del servizio in quanto assicura che i documenti vengano conservati nel rispetto delle norme in vigore.

Il servizio "Conservazione digitale a norma" è erogato in modalità "continuativa" di tipo Saas.

Dovrà essere garantito il travaso di tutti i documenti conservati nell'attuale sistema di conservazione a norma (paragrafo 9.1.4), spazio attualmente occupato 663 GB.

➤ **Acquisizione di documenti conservati pregressi**

Il Fornitore si impegna ad acquisire ed inviare in conservazione presso le strutture del Conservatore scelto, tutti i dati già conservati dall'Ente presso l'attuale Conservatore dell'Amministrazione.

Il Responsabile del sistema di conservazione risponde della corretta conservazione dei documenti nei confronti dell'Ente, conformemente a quanto stabilito nelle regole tecniche e nel manuale della conservazione digitale.

Il manuale della conservazione costituisce uno strumento indispensabile ai fini organizzativi e procedurali per la conservazione dei documenti informatici: il Fornitore del servizio, in qualità di conservatore accreditato delegato dal Cliente, ne garantisce la corretta tenuta e l'aggiornamento rendendolo disponibile all'interno del sito web dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

➤ **Classi documentali e tempi conservazione**

Il servizio prevede la conservazione secondo la normativa vigente dei documenti gestiti dall'amministrazione secondo le seguenti modalità:

- documenti prodotti automaticamente dai software applicativi e di cui è previsto il trasferimento al sistema di conservazione come ad esempio il registro di protocollo giornaliero;
- documenti gestiti tramite gli applicativi gestionali della piattaforma software.

E' previsto il trasferimento in conservazione delle classi documentali di seguito descritte:

DESCRIZIONE	MODALITA' INVIO	TEMPI DI CONSERVAZIONE
DETERMINAZIONI	automatico	10 anni
DELIBERE GIUNTA	automatico	10 anni
DELIBERE CONSIGLIO	automatico	10 anni
ATTI DI LIQUIDAZIONE	automatico	10 anni
ORDINANZE DIRIGENZIALI	automatico	10 anni
PROTOCOLLO GENERALE	automatico	10 anni
PROTOCOLLO REGISTRO GIORNALIERO	automatico	10 anni

FATTURE ELETTRONICHE	automatico	10 anni
SIOPE	automatico	10 anni
CONTRATTI	manuale	10 anni
FASCICOLI ELETTORALI	manuale	10 anni
PROVVEDIMENTI ORGANIZZATIVI (DISPOSIZIONI SINDACALI)	manuale	10 anni
ORDINANZE SINDACALI	manuale	10 anni

L'elenco potrà essere integrato di altre classi documentali durante la vigenza dell'appalto.

Nella precedente tabella, per "tempi di conservazione" si intende il tempo per il quale il Fornitore si obbliga a conservare, senza costi aggiuntivi rispetto a quelli indicati nell'offerta economica, i documenti attualmente in conservazione presso altro conservatore e tutti i documenti prodotti sulla nuova suite di software.

Resta inteso che al termine di tale periodo temporale dovranno essere rinegoziate le condizioni per una eventuale prosecuzione del servizio.

Il Fornitore si impegna a non porre limiti alle dimensioni, sia del singolo documento che cumulative, dei documenti trasferibili, garantendo l'applicazione delle condizioni economiche stabilite in sede di offerta economica.

➤ **Descrizione del servizio**

Il servizio "Conservazione digitale a norma" dovrà permettere all'Ente di usufruire di un servizio applicativo fornito in modalità SaaS che metta a disposizione degli utenti le principali funzionalità di conservazione digitale.

Il servizio di conservazione dovrà consentire, dal momento della presa in carico e per tutto il periodo prescritto dalla norma, fino all'eventuale scarto, la conservazione dei documenti, dei fascicoli informatici e dei relativi metadati associati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità e garantendone altresì l'accesso indipendentemente dalle evoluzioni tecnologiche.

Il servizio deve essere erogato in ottemperanza alla normativa vigente, con particolare riferimento alle regole tecniche indicate nel DPCM 03/12/2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005" e successiva circolare "Circolare 10 aprile 2014, n. 65 - Accreditamento e vigilanza conservatori".

La normativa vigente prevede inoltre che, per l'espletamento del processo di conservazione, il Fornitore debba essere accreditato attraverso un processo di accreditamento secondo quanto riportato nella Circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 10 aprile 2014, n. 65 "Modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.89 del 16 aprile 2014.

Il Fornitore, nel caso ne fosse sprovvisto, deve ottenere l'accreditamento entro novanta giorni dalla data di stipula del Contratto e mantenerlo per l'intera durata del Contratto. Il servizio non potrà essere erogato fino all'ottenimento dell'accreditamento.

In caso di mancato accreditamento, ovvero di revoca e/o sospensione dell'accreditamento, è prevista la risoluzione del Contratto per la parte inerente il servizio di conservazione digitale.

Il Fornitore si impegna alla conservazione dei documenti trasferiti e ne assume la funzione di responsabile della conservazione ai sensi della normativa vigente, garantendo il rispetto dei requisiti previsti dalle norme in vigore nel tempo per i sistemi di conservazione.

Il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni aderenti al servizio il Manuale di conservazione, redatto nel rispetto della normativa vigente sulla tutela degli archivi e dei singoli documenti. Il servizio di conservazione e di restituzione dei documenti a fini di accesso e/o di ricerca è erogato in base al suddetto Manuale di conservazione.

Il Fornitore si impegna ad adeguare il servizio di conservazione alle eventuali future modifiche normative.

➤ **Requisiti funzionali**

Il Fornitore, nell'ambito del servizio "Conservazione digitale a norma" deve garantire la disponibilità per l'Ente di un servizio applicativo che garantisca i requisiti minimi indicati nel DPCM 03/12/2013.

Inoltre dal punto di vista funzionale tale servizio deve garantire la disponibilità almeno delle seguenti funzionalità base:

- il servizio deve essere disponibile attraverso un'interfaccia web-based che può pertanto essere acceduta tramite browser e deve essere reso disponibile alle applicazioni che richiedono la conservazione attraverso web services;
- adozione di un formato elettronico di conservazione dei dati e dei supporti che garantisca la non alterabilità e autenticità e che ne preservi l'integrità per tutto il periodo di conservazione secondo la normativa vigente;
- funzionalità di indicizzazione e fascicolazione dei documenti, di ricerca avanzata ed estrazione dal sistema di conservazione secondo la normativa vigente;
- funzionalità di archiviazione, classificazione e catalogazione di flussi e documenti digitali di diversi formati (ad es. documento proveniente da procedure gestionali, immagine, testo, disegno, file, fax, suono, video, messaggio);
- funzionalità per la conversione di formato dei documenti nel formato definito di conservazione;
- disponibilità di una reportistica completa che consenta di monitorare e di verificare la situazione dei documenti, dei pacchetti di versamento, archiviazione e distribuzione;
- tracciamento e memorizzazione di tutte le operazioni effettuate dal Responsabile della Conservazione.

8.1.3 ANAGRAFICHE

All'interno del sistema e per tutti i moduli che si integreranno, i soggetti devono essere gestiti garantendo la loro univocità, sia che si tratti di persone fisiche che di persone giuridiche. I singoli applicativi "verticali" si riferiscono a questa rubrica arricchendo il soggetto con le informazioni relative al proprio contesto applicativo. Per garantire l'integrità della rubrica,

all'atto dell'inserimento di un nuovo soggetto dovranno essere compiute tutte le operazioni di verifica che lo stesso non sia già presente. Dovrà inoltre essere presente uno strumento integrato di bonifica che permetta l'unificazione di soggetti ridondanti o duplicati.

8.1.4 BANCA DATI TOPONOMASTICA

Elenco degli oggetti territoriali (strade, piazze, passi carrai, ecc.) gestiti come entità univoche e utilizzate da tutti gli applicativi "verticali" per il proprio uso specifico. La banca dati contiene, per ogni elemento, tutte le informazioni di base, quali denominazione, numeri civici con suffisso, codice via, foglio, mappale, subalterno, scala, interno, piano, ecc.

Per ogni oggetto territoriale creato dovrà essere possibile specificare la natura dello stesso (es: pedonale o carraio, interno o esterno, diretto o indiretto, residenziale, secondario, commerciale, servizio tecnico, edificio di culto, ecc).

Come per le anagrafiche dei soggetti, dovrà essere presente uno strumento integrato di bonifica che permetta l'unificazione degli oggetti territoriali ridondanti o duplicati.

8.1.5 SISTEMA GESTIONE DEI PROCESSI

Motore di gestione di flussi applicativi integrato in tutti i moduli della suite per la realizzazione degli iter procedurali dematerializzati dell'ente. L'utente deve essere supportato da questo strumento dedicato all'organizzazione e alla distribuzione delle attività che compongono ogni singolo iter.

Oltre a supportare l'utente, deve tenere traccia dell'account che svolge l'attività, dei riferimenti temporali di quando è stata eseguita (con possibilità di notifica alla scadenza), deve poter mostrare agli utilizzatori lo stato di avanzamento dell'iter procedurale, oltre che permettere agli utenti abilitati di poter intervenire manualmente, in maniera autonoma, per ripristinare fasi già eseguite in caso di necessità.

Deve essere possibile nominare dei sostituti di utenti assenti con dei vicari, per garantire la continuità operativa dell'ente.

Il flusso di lavoro deve poter essere fruibile anche dall'amministratore di sistema e/o da alcuni utenti designati, in modo che l'ente possa eventualmente procedere in autonomia alla creazione/modifica degli iter procedurali.

A tal proposito dovrà essere erogata l'opportuna formazione (paragrafo 9.2.3)

8.1.6 PAGOPA E PARTNER TECNOLOGICO

L'aggiudicatario dovrà essere nominato Partner Tecnologico dell'ente per l'interfacciamento al nodo Pago PA (o indicare un soggetto terzo) e dovrà fornire un modulo applicativo completamente integrato nella soluzione proposta per la completa gestione degli IUV.

Tale modulo dovrà essere corredato da Web Services (o analogo metodo di dialogo) per poter interfacciare la suite con procedure esterne (elenco non esaustivo al paragrafo 8.3) con il fine di diventare il centro nevralgico dei pagamenti per l'ente e massimizzare gli automatismi di gestione e rendicontazione dei pagamenti oltre che per la riconciliazione degli stessi con i flussi di tesoreria.

Il sistema di gestione delle pendenze dovrà permettere di gestire l'eventuale "composizione" del dovuto in articoli, suddividendo gli importi in sotto voci abbinabili ad accertamenti differenti per la riconciliazione automatica; si riportano a titolo di esempio i casi delle CIE (diritti, Bolli,

Stampa), pratiche edilizie (Diritti + diverse tipologie di Oneri), dove ogni voce deve essere imputata su accertamenti differenti.

L'emissione di ogni IUV deve poter originare l'invio automatico del relativo avviso al destinatario su APP.IO.

Gli operatori dovranno poter generare IUV manuali, non legati a procedure verticali, per i casi in cui non è richiesta una gestione organica dell'emissione; dovrà comunque essere garantita la riconciliazione automatica dei provvisori.

All'atto del collaudo dovranno essere attivati tutti i servizi PagoPa attivi nell'Ente ed in via prioritaria i servizi inseriti nella domanda di finanziamento all'Avviso Pubblico "Misura 1.4.3 PagoPA' COMUNI (settembre 2022) - Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU - Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" (allegato 1).

8.1.7 IO.APP

La suite deve essere integrata con la piattaforma aggregante IO.APP. All'atto del collaudo dovranno essere attivati tutti i servizi IO.APP attivi nell'Ente ed in via prioritaria i servizi inseriti nella domanda di finanziamento all'Avviso Pubblico "Misura 1.4.3 APP IO" - Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU - Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" (allegato 2).

8.1.8 TRACCIAMENTO DELLE OPERAZIONI (LOGGING)

In ogni suo modulo il sistema dovrà tenere traccia delle attività svolte dagli operatori su tre livelli.

- Livello DATABASE: tracciamento della variazione dei dati nelle tabelle della base dati (questa funzione può essere svolta anche dal DBMS impiegato; la finalità è quella di poter ripristinare un dato modificato accidentalmente o in modo improprio.
- Livello APPLICATIVO e di PROCESSO: registrazione delle attività svolte dagli utenti del sistema, con i tracciamenti delle attività svolte e con registrazione dell'orario in cui è avvenuta l'attività.
- Livello DOCUMENTALE: tracciamento della versione dei documenti caricati dall'esterno o generati nella procedura; questa funzionalità deve permettere di ricostruire nel tempo le modifiche apportate ai singoli documenti così che possano essere ripristinati in caso di necessità nelle diverse versioni.

8.2 MODULI VERTICALI

8.2.1 AFFARI GENERALI

8.2.1.1 ATTIVITA' DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DEI SISTEMI DOCUMENTALI (SERVIZIO PROTOCOLLO PNRR)

La procedura deve rispettare la normativa di riferimento ed essere già allineata con quanto indicato nelle Linee guida AgID sul documento informatico sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, approvate a maggio 2021.

In particolare, nella gestione dei flussi documentali devono essere garantite le attività nel seguito elencate:

- la corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti ricevuti/trasmessi o interni, documenti analogici e digitali;
- la gestione del flusso dei documenti ricevuti o trasmessi tramite posta elettronica certificata - caselle PEC direttamente associate al registro di protocollo generale (l'Ente ha in uso più caselle PEC integrate con l'attuale sistema di Protocollo informatico) - che permetta di acquisire automaticamente i messaggi in entrata e formare quelli in uscita, allegandovi i documenti con le relative segnature informatiche di protocollo;
- l'integrità delle PEC deve essere garantita abbinando le rispettive ricevute di consegna e accettazione;
- il calcolo e la memorizzazione tra i dati di protocollo e l'impronta dei documenti informatici;
- l'univoca identificazione e autenticazione degli utenti, la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, effettuata in modo da garantire l'identificazione dell'autore e impedire qualsiasi modifica non autorizzata, garantire la riservatezza dei documenti;
- ogni documento deve poter essere assegnato a uno o più uffici in base agli argomenti trattati, oppure reso disponibile solo ai componenti di un gruppo di lavoro di cui fanno parte operatori di uffici diversi, o al limite riservato al responsabile del trattamento dei dati sensibili in esso contenuti;
- la definizione dei profili di accessibilità differenziati per tipologie di utenti e di documenti;
- la circolazione dei documenti protocollati, smistati o assegnati agli uffici, servizi o persone, sulla base della pianta organica mediante iter articolato per gestire anche la restituzione e la riassegnazione;
- l'abbinamento al protocollo del documento in formato elettronico (scansito se originale cartaceo e identificato con etichette con codice a barre) eliminando così la circolazione delle copie cartacee e consentendo una rapida consultazione dei documenti in forma digitale;
- il processo di scansione dei documenti cartacei deve essere certificato in modo da garantirne l'autenticità anche in giudizio;
- l'interoperabilità con altri sistemi di protocollo;
- l'integrazione con la firma digitale, la gestione del timbro digitale e del sigillo elettronico
- Gestire interrogazioni e generare report;
- automatizzare la generazione e l'archiviazione del registro giornaliero di protocollo e la sua trasmissione al sistema di conservazione;
- l'interoperabilità e gestione dei grandi allegati mediante link al documentale, gestito in modo sicuro;
- incrementare l'automazione della protocollazione in base a regole / profili predefiniti per particolari tipologie di documenti ricorrenti o provenienti da moduli interni/ software esterni integrati;
- permettere l'inserimento nei fascicoli informatici di note, promemoria, mail semplici, ecc. (non protocollati);
- integrazione con servizi di postalizzazione per la spedizione di documenti cartacei, nelle more di quanto previsto con piattaforma PND;
- predisposizione di opportuni web service/api per interfacciamento con moduli di terze parti (paragrafo 8.3);
- possibilità di definire un periodo di conservazione in base alla tipologia del documento, in modo da gestire lo scarto coerentemente rispetto all'archivio cartaceo;
- gestione della circolarità mediante protocolli interni, con possibilità di scarto programmato.

Deve inoltre interfacciarsi con l'hardware già presente presso l'Ente:

- Stampante etichette protocollo:
 - formato etichette 99012 Large Address
 - modelli attualmente in uso: Dymo Labelwriter-450 Turbo; Dymo LabelWriter 550
- Scanner acquisizione documenti
 - modelli attualmente in uso:
 - Formato A4: Canon - Image FORMULA DR-C225; Canon-DR-3010C; Brother DCP-L5500DN
 - Formato A3: Fujitsu Fi-6770.

In caso di incompatibilità, l'Aggiudicatario dovrà specificare un elenco di hardware compatibili con il proprio software. Tale elenco non è oggetto della presente gara.

Il modulo si dovrà integrare in particolare con:

- albo pretorio on-line;
- anagrafe;
- atti amministrativi;
- elettorale;
- contabilità (fatture elettroniche);
- bandi e servizi on-line;
- concorsi;
- conservazione digitale;
- pratiche edilizie
- interfacciamento con Indice PA e con il sistema di Domicilio Digitale INI-PEC.

Nella prospettiva della totale dematerializzazione dei procedimenti amministrativi si dovranno attuare soluzioni tecnologiche che assicurino l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra il sistema di protocollo informatico e i sistemi utilizzati per l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi, realizzando un'architettura applicativa dove ciascun sistema mette i propri dati, documenti e servizi a disposizione degli altri moduli del sistema informativo.

8.2.1.2 ATTI AMMINISTRATIVI (SERVIZIO ORGANI ISTITUZIONALI PNRR)

Il modulo proposto deve permettere di:

- ottemperare alle disposizioni di legge e regolamentari; ogni atto prodotto, compreso ogni suo documento a corredo (pareri, visti, certificati) sarà un documento informatico firmato digitalmente;
- gestire gli atti amministrativi mediante flussi di lavoro personalizzabili basati sulla pianta organica dell'ente; a tal proposito dovranno essere realizzati i seguenti iter (la cui struttura dovrà essere preventivamente concordata con l'Ente):
 - a) atti dirigenziali:
 - determinazioni: con impegno di spesa, senza impegno di spesa, determina a contrarre per procedura di gara, determina di aggiudicazione gara;
 - atto del dirigente: organizzativo, di indirizzo;
 - ordinanze dirigenziali (con notifica, senza notifica)
 - decreti: del dirigente (con notifica, senza notifica);
 - liquidazioni fatture;
 - liquidazione senza fattura (mandato diretto);
 - b) organi istituzionali:

- giunta comunale: delibere di giunta, comunicazioni;
- commissario: delibere commissario nelle diverse funzioni assunte (Consiglio, Giunta ecc);
- atti di consiglio: delibere di consiglio, comunicazioni;
- ordinanze: sindacali (con notifica, senza notifica);
- decreti: sindacali (con notifica, senza notifica);

questi iter dovranno contenere i passi di gestione della seduta, dell'ordine del giorno e della verbalizzazione post seduta; dovrà essere implementata la gestione delle convocazioni delle sedute (giunta, consiglio e commissioni) secondo il regolamento dell'Ente ed i criteri previsti dalla normativa vigente;

Ogni voce degli elenchi a) e b) dovrà avere un numero di registro differente;

- apporre sugli atti la firma digitale, singolarmente o in forma massiva (più documenti insieme), anche da dispositivi mobili, supportando firma remota, token USB e smart card;
- rispettare gli obblighi in materia di trattamento dei dati personali gestendo le riservatezze;
- gestire la privacy del contenuto di atti e allegati in ottica di pubblicazione;
- gestire la fascicolazione degli atti;
- gestire l'iter di convocazione delle commissioni consiliari con notifica ai consiglieri membri;
- condividere con assessori e consiglieri gli allegati alle delibere e il materiale delle commissioni consiliari mediante un'area riservata;
- gestione delle commissioni con creazione e gestione dell'ODG della commissione, con possibilità di inserire delle "discorsive" (punti all'ODG ma senza votazione).
- pubblicazione delle proposte di delibera, e relativi allegati, su portale già al momento della convocazione della seduta di consiglio e della commissione.

Deve essere possibile per l'ufficio competente poter modificare la modulistica in autonomia.

È richiesta l'integrazione con:

- contabilità;
- albo pretorio;
- protocollo (per il reperimento automatico dei documenti acquisiti al protocollo dell'ente);
- amministrazione trasparente;
- invio in conservazione.

8.2.1.3 GESTIONE MESSI COMUNALI

La procedura deve consentire quanto elencato nel seguito:

- la gestione delle notifiche (inserimento, modifica e gestione dello storico per il tracciamento degli eventi) organizzate per anno; nella schermata dell'inserimento occorre avere il richiamo del protocollo generale che generi in automatico l'ente richiedente con i relativi dati (PEC, indirizzo di fatturazione nome dell'ente ecc.);
- lo scarico delle notifiche con il relativo esito corredato da tutte le informazioni necessarie, ivi compresa la restituzione all'ente che l'ha richiesta;
- il richiamo di quanto è stato fatto in termini di notifica (art.138/139/140 e seguenti del c.p.c.) per poi generare il documento di richiesta di rimborso;
- la rendicontazione delle notifiche richieste dai vari enti con finalità del rimborso sia singolo, per gruppo dello stesso ente e con possibilità di effettuarlo mensile, trimestrale, semestrale;
- la gestione delle spese di notifica (diritti, spese notifica, spese postali) indicando se pagate o meno, emissione di avviso di pagamento PagoPA e possibilità di rendicontare lo stato delle

spese ancora da pagare per ciascun ente, oltre che gestire i solleciti di pagamento e le richieste di rimborso pendenti;

- la pianificazione delle notifiche per gli operatori coinvolti mediante apposito strumento per ottimizzare l'attività, con possibilità per il responsabile di ottimizzare e distribuire il carico di lavoro equamente, con analisi del lavoro svolto dal singolo e statistiche;
- effettuazione di ricerche parametriche e di stampa dei risultati delle ricerche;
- integrazione con il PND (qualora il sistema di notifica nazionale non fosse operativo al momento dell'aggiudicazione, la futura integrazione sarà da realizzare non appena possibile, concordando i tempi con l'ente);
- dovranno essere predisposti dei modelli prestampati e definite delle stampe ricorrenti di concerto e su indicazione del personale dell'ente.

Il modulo dovrà essere integrato con:

- anagrafe
- protocollo
- albo pretorio
- PagoPA
- PND
- Indice PA.gov

con possibilità di richiamo dei dati caricati per la notifica.

8.2.1.4 GESTIONE AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

La gestione dell'amministrazione trasparente deve essere trasversale tra tutti i moduli della suite, consentendo di adempiere agli obblighi di trasparenza previsti dal D.lgs. 33/2013 e s.m.i.; pertanto deve essere altamente integrata per massimizzare l'automazione della pubblicazione di quanto previsto dalla normativa.

Ed in particolare:

- integrazione all'interno degli iter degli atti amministrativi;
- integrazione con il modulo dei contratti;
- popolazione delle voci economiche, integrazione con il modulo della contabilità.

La documentazione non gestibile con automatismi dovrà essere caricata manualmente in modo chiaro e semplice.

Il modulo dovrà inoltre recepire in automatico le novità sull'alberatura in caso di aggiornamenti normativi.

L'operatore invece dovrà avere la possibilità di personalizzare l'albero di pubblicazione ove possibile.

È richiesta l'integrazione con i moduli esterni:

- comunicazione anticorruzione: esportazione XML conforme per dichiarazione ex Legge 190
- gare telematiche SINTEL: Importazione dei partecipanti alle gare online svolte su portale ARIA SINTEL di Regione Lombardia.

8.2.1.5 GESTIONE CONTRATTI (SERVIZIO CONTRATTI PNRR)

La procedura deve consentire almeno:

- la creazione e gestione dei contratti dell'Ente con firma digitale e marcatura temporale, e del relativo repertorio;
- la consultazione rapida di tutti i documenti;
- il controllo delle relative scadenze;
- inserimento di schemi di contratti tipo;
- la fascicolazione dei contratti.
- Integrazioni richieste:
 - albo pretorio;
 - contabilità;
 - amministrazione trasparente;
 - conservazione digitale;
- esportazione tracciato UNIMOD per comunicazione Agenzia delle Entrate.

8.2.1.6 ALBO PRETORIO (ALBO PRETORIO SERVIZIO PNRR)

Il sistema di gestione albo pretorio dovrà ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nella legge 18 giugno 2009, n. 69.

La procedura deve consentire:

- la gestione delle pubblicazioni provenienti da moduli integrati (es: atti, protocollo, ecc.), da file, o da scansioni di documenti cartacei;
- l'integrazione ed interoperabilità con altri prodotti software della piattaforma applicativa proposta;
- la gestione della pubblicazione on line conforme a quanto indicato dalla normativa relativa al trattamento dei dati personali;
- la formazione automatica del registro delle pubblicazioni all'albo con tutte le informazioni che si riterranno indispensabili al mantenimento di tale registro;
- la possibilità di effettuare ricerche parametriche per tutti i campi disponibili;
- la consultazione diretta del documento dall'interfaccia pubblica anche in caso di file firmato digitalmente (dovrà essere possibile consultare i dettagli del certificato di firma e leggere il contenuto della busta crittografica);
- la gestione di allegati e atti riservati;
- la produzione della certificazione di pubblicazione ("relata") firmata digitalmente.

8.2.1.7 SERVIZI DEMOGRAFICI

All'area dei servizi demografici dovranno far capo le funzioni software connesse con la gestione di tutti gli adempimenti amministrativi relativi alle attività di certificazione, sportello, stato civile, elettorale e risultati elettorali, leva ed albi.

Tutti gli applicativi proposti dovranno consentire la gestione/sincronizzazione con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), avendo già l'Ente migrato la propria banca dati al momento dell'attivazione del modulo, attraverso appositi Web Services e senza ricorrere a procedure di allineamento o altri strumenti di sincronizzazione.

Dovrà essere garantita anche l'integrazione con ANPR relativa ai cambi di residenza presentati dal cittadino sulla piattaforma ministeriale: al fine di evitare possibili errori, essi dovranno essere visibili e caricabili nel gestionale dei demografici senza dover scaricare manualmente i dati dall'ANPR.

Tutti i procedimenti ad istanza di parte devono essere anche fruibili attraverso i servizi on line, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente ed integrati con il gestionale per acquisire automaticamente le informazioni senza necessità di inserimenti manuali da parte dell'operatore.

Le procedure richieste sono:

- gestione anagrafe e certificazioni;
- gestione elettorale e certificazioni;
- Portale di pubblicazione dei risultati elettorali e affluenze;
- gestione stato civile, statistiche ISTAT e certificazioni;
- leva militare; integrazione per i pagamenti con pos PagoPA;
- gestione albi;
- servizi cimiteriali.

Rimane inteso che l'attivazione dei moduli richiesti implica la conversione delle banche dati esistenti, anche multiple.

8.2.1.8 GESTIONE ANAGRAFE (DEMOGRAFICI - ANAGRAFE SERVIZIO PNRR)

La procedura deve consentire l'espletamento di tutte le attività di competenza dell'ufficio anagrafe fornendo tutti gli strumenti necessari per svolgere le attività anagrafiche previste dalla normativa e ad ottemperare alle comunicazioni verso enti terzi (es: ISTAT).

Il Comune ha inoltre provveduto alla digitalizzazione dei cartellini delle carte d'identità: Il nuovo applicativo dovrà quindi prevedere l'importazione delle immagini già acquisite, prevedere un sistema per consentire il completamento nel tempo della digitalizzazione del restante archivio cartaceo, l'esibizione delle immagini agli operatori, dell'Ente e no, autorizzati alla loro visualizzazione.

Devono essere garantite le seguenti principali funzionalità:

- integrazione totale con ANPR;
- gestione completa di certificazione anagrafica (anche storica) e di stato civile, AIRE, rilascio carte d'identità elettroniche e cartacee, dichiarazioni sostitutive degli atti notori, pratiche di iscrizione e cambio via;
- storicizzazione delle variazioni anagrafiche;
- utilizzo di firma e timbro digitale;
- integrazione totale con il sistema ministeriale per la gestione CIE;
- la gestione dei diritti e delle carte d'identità e delle CIE;
- condivisione dell'associazione tra la famiglia e l'unità immobiliare per facilitare l'attività degli altri uffici comunali, in particolar modo dell'ufficio tributi;
- aggiornamento automatico degli eventi scaturiti dagli atti di stato civile;
- gestione dei censimenti;
- la comunicazione al CNT delle dichiarazioni di volontà sulla donazione di organi;
- creazione di interrogazioni parametriche (anche storiche) ed estrazioni dei risultati in formati editabili (testo, foglio di calcolo, CSV) o in PDF;
- erogazione dei pagamenti mediante POS PagoPA, i pagamenti, laddove si compongono di più diritti, devono permettere la corretta imputazione sui relativi accertamenti;
- rendicontazione automatica delle carte d'identità elettroniche rilasciate;
- rendicontazione automatica di tutte le certificazioni rilasciate;
- gestione del bollo virtuale, e della relativa partita di giro in contabilità;

- possibilità di effettuare estrazioni anagrafiche, anche storiche, in modo semplice ed efficace con possibilità di parametrizzazione di tutti i campi di profilo, anche con filtri aggreganti, con output in formato compatibile con applicativi standard produttività individuale (quali MS Office, Libre Office, ecc.);
- possibilità di estrarre report statistici con dati aggregati corredati da grafici;
- predisposizione e futura integrazione con ANSC;
- iter di accertamento delle residenze gestito interamente in formato elettronico, mediante dotazione di tablet al personale incaricato, compresa la possibilità di allegare foto durante il sopralluogo;
- ricerca degli abitanti di una unità immobiliare per valutare le coabitazioni, partendo dai riferimenti catastali o dal codice dell'oggetto territoriale (paragrafo 8.1.4).

Il modulo deve essere integrato con:

- stato civile;
- tributi;
- protocollo;
- albo pretorio;
- stradario e gestione dei numeri civici;
- contabilità;
- servizi cimiteriali.

8.2.1.9 GESTIONE ELETTORALE (DEMOGRAFICI - ELETTORALE SERVIZIO PNRR)

La procedura deve consentire la generazione delle liste elettorali comunali previste dalla normativa che disciplina l'elettorato attivo, la tenuta e la revisione delle liste elettorali.

In particolare, deve consentire:

- la gestione dell'archivio (anche storico) degli elettori iscritti nelle liste elettorali, elettori AIRE, i processi di revisione (dinamiche, semestrali, straordinarie), la tenuta dello scadenziario, la gestione del fascicolo elettorale, le esclusioni dal diritto di voto;
- di operare in stretta relazione con gli archivi anagrafici;
- l'invio massivo dei fascicoli elettronici, creazione report di esito, attraverso il protocollo;
- la produzione, con l'utilizzo della firma digitale, di documenti informatici;
- la gestione di più elezioni in contemporanea;
- la gestione delle operazioni di controllo dell'Ufficio centrale elettorale per le elezioni amministrative;
- la gestione dell'albo scrutatori, albo presidenti, autorizzazioni al voto;
- la gestione dei compensi degli scrutatori individuati, integrato con la contabilità per la generazione dei mandati;
- la gestione delle liste candidati;
- la gestione della commissione circondariale e sottocommissioni (ove possibile reperendo i dati dall'anagrafe);
- la gestione e pubblicazione in tempo reale dei risultati intermedi e finali, ed il confronto con i risultati delle elezioni precedenti;
- l'automazione dell'importazione dei documenti provenienti da protocollo;
- la creazione dei file per richiesta massiva della certificazione del Casellario;
- la gestione della raccolta firme e petizioni.

Deve essere prevista l'integrazione delle liste elettorali in ANPR.

Principali altre integrazioni:

- anagrafe;
- protocollo;
- contabilità;
- stato civile.

8.2.1.10 GESTIONE STATO CIVILE (DEMOGRAFICI - STATO CIVILE SERVIZIO PNRR)

Il modulo deve consentire all'ufficio di stato civile di svolgere tutte le attività di sua competenza previste dalla normativa.

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la compilazione guidata degli atti per facilitare la redazione;
- l'integrazione con l'anagrafe e l'elettorale per l'utilizzo dei dati per la compilazione degli atti e per l'aggiornamento in automatico degli archivi anagrafici;
- la possibilità di effettuare estrazioni a fini statistici per enti esterni con gli appositi moduli, se previsti (ISTAT);
- indici annuali e decennali per tipologia di atti con possibilità di inviare direttamente i dati della persona selezionata ad un modello di lettera o comunicazione;
- la gestione delle cittadinanze e la relazione tra cittadinanza e modulo elettorale;
- gestione delle comunicazioni verso gli interessati (cartacee, e-mail, PEC, AppIO) per gli scopi previsti dalla normativa;
- generare copie integrali degli atti contenenti le annotazioni da inviare automaticamente dal gestionale tramite il programma di protocollo via pec o via email con la possibilità di firmare digitalmente sia le copie integrali che i certificati;
- le comunicazioni agli Enti parametrizzate per ogni tipo di atto da inviare automaticamente tramite il gestionale di protocollo via pec e/o via e-mail;
- la pubblicazione diretta all'albo pretorio;
- l'invio comunicazioni tramite protocollo;
- l'integrazione con i servizi on line per la presentazione di istanze;
- la possibilità di firmare digitalmente certificati e atti;
- la predisposizione per la stampa degli atti su stampante laser;
- la possibilità di creare copie integrali degli atti firmati digitalmente da inviare automaticamente tramite protocollo;
- gestione delle DAT;
- stampa degli atti in formato A4
- predisposizione e futura integrazione con ANSC;
- compatibilità con hardware già presente presso l'Ente
 - stampante atti stato civile: HP - Laserjet pro M404DN (formati A4)

In caso di incompatibilità, l'Aggiudicatario dovrà specificare un elenco di hardware compatibili con il proprio software. Tale elenco non è oggetto della presente gara.

Principali integrazioni:

- anagrafe;
- elettorale;
- servizi cimiteriali;

- albo pretorio;
- protocollo.

8.2.1.11 GESTIONE LEVA MILITARE (DEMOGRAFICI - LEVA MILITARE SERVIZIO PNRR)

La procedura deve consentire all'Ufficio di svolgere tutte le attività di sua competenza previste dalla normativa; in particolare sono richieste le seguenti funzionalità:

- invio delle comunicazioni mediante il protocollo informatico;
- la stampa delle comunicazioni al distretto militare;
- estrazione dei file per Teleleva;
- integrazione con l'albo pretorio per ottemperare agli obblighi di pubblicazione.

Principali integrazioni:

- anagrafe;
- protocollo;
- albo pretorio.

8.2.1.12 GESTIONE ALBI (DEMOGRAFICI - GESTIONE ALBI PNRR)

La procedura deve consentire all'ufficio di svolgere tutte le attività di sua competenza previste dalla normativa, ed in particolare sono richieste le seguenti funzionalità:

- la gestione albi scrutatori e presidenti, con eventuale memorizzazione dello storico delle esperienze fatte ai seggi;
- la gestione dei giudici popolari ed esportazione del file per la procedura di aggiornamento dei giudici popolari;
- la stampa albi;
- l'estrazione per i verbali;
- la generazione di file per le richieste penali al casellario;
- la stampa automatica delle notifiche per i presidenti e scrutatori.

Le richieste di iscrizione agli albi devono poter avvenire tramite la presentazione di istanze on line, integrate con il protocollo, con attivazione dei relativi flussi di lavoro.

Principali integrazioni:

- anagrafe;
- elettorale;
- protocollo;
- albo pretorio.

8.2.1.13 SERVIZI CIMITERIALI

L'applicativo integrato con il sistema di protocollo, anagrafe, stato civile e gestione documentale (compresa la conservazione digitale), dovrà rendere disponibili tutte le attività operative e amministrative finalizzate alla gestione dei contratti cimiteriali.

Principali funzionalità richieste:

- costruzione della pianta dei cimiteri (almeno bidimensionale);
- costruzione/visualizzazione della struttura delle sezioni con dettaglio delle tombe;

- gestione tombe con la possibilità di gestire e visualizzare tutte le informazioni relative a defunti, paganti, cessioni e contratti, prenotazioni, lampade, addebiti/accrediti, comprese le informazioni storiche;
- gestione prenotazioni e contratti;
- gestione anagrafiche che renda possibile, partendo da ogni anagrafica, risalire immediatamente a tutte le informazioni relative ai soggetti presenti all'interno delle procedure come, ad esempio, pagante, defunto, contraente, usufruttuario ecc.;
- gestione di tutti i servizi cimiteriali;
- gestione illuminazione votiva, compresa bollettazione;
- gestione delle traslazioni;
- ricerca del defunto attraverso differenti modalità: cognome, nome, dati anagrafici e/o dati di morte, dati contrattuali, mappa del cimitero, cartografia, dati di protocollo;
- fatturazione dei servizi con l'ausilio di diverse funzionalità tra cui la possibilità di stampa singola e massiva e tutto ciò che ne consente una completa e corretta gestione;
- gestione completa dell'invio della bollettazione ai paganti mediante il circuito PagoPA, compresa la riconciliazione dei versamenti;
- monitoraggio concessioni in scadenza;
- possibilità di generare le stampe per le pratiche di esumazione collegate alle anagrafiche degli eredi registrate a sistema;
- travaso di tutti i dati dal programma attuale al nuovo programma;
- integrazione con POS PagoPA.

8.2.2 SERVIZI FINANZIARI

Il software deve consentire la gestione completa di tutte le operazioni legate alle competenze tipiche dell'ufficio ragioneria così come indicato nelle disposizioni del D.lgs. n.267/2000 (seconda parte) e del D.lgs. n.118/2011 e s.m.i. con relativi allegati.

Il modulo "servizi finanziari" dovrà essere integrato con il modulo "atti amministrativi" per l'acquisizione in automatico di tutti i dati amministrativi e finanziari indicati nelle proposte di delibere e determinazioni, in tutte le fasi dell'entrata e della spesa; elaborazione delle liquidazioni e dei mandati in automatico una volta che l'atto è stato reso definitivo; acquisizione ed invio automatici di flussi da e verso il tesoriere; integrazione PagoPA e piattaforma PCC e comunque interscambio automatico di dati e informazioni con altre piattaforme di gestione ed elaborazione dati previste come obbligatorie per legge.

Le procedure richieste sono:

- contabilità finanziaria, fiscale, bilancio e adempimenti connessi;
- gestione economica e analitica;
- procedura patrimonio e inventario;
- procedura mutui;
- procedura economato;
- controllo di gestione.

8.2.2.1 CONTABILITÀ FINANZIARIA, FISCALE, BILANCIO (SERVIZIO GESTIONE ECONOMICA PNRR)

Il software relativo alla contabilità deve coprire tutte le competenze istituzionali del servizio finanziario di un ente locale secondo quanto disposto del D.lgs. n. 267 del 18/08/2000 nonché del D.lgs. n.118 del 23/06/2011 e successive norme come precedentemente sottolineato.

La procedura dovrà adeguarsi alle esigenze di trasmissione telematica di dati previste dalla normativa attuale e dalla sua evoluzione. Il sistema deve essere impostato partendo dagli strumenti di programmazione e gestione individuati dalla normativa vigente quali Programma di Mandato, Documento Unico di Programmazione (DUP), Bilancio Previsionale e Piano Esecutivo di Gestione (PEG).

Gli applicativi devono avere la possibilità di decentrare ai settori/servizi esterni al servizio finanziario funzioni di inserimento e di consultazione con possibilità di analisi dei dati contabili con diverse modalità di visualizzazione di lettura e con la possibilità di accedere ai soli dati di propria competenza. Il sistema dovrà essere improntato al principio dell'unicità delle registrazioni contabili ovvero la medesima operazione che incide su moduli diversi dovrà essere effettuata con una sola registrazione.

Il software deve prevedere una gestione delle anagrafiche comune a tutti gli utilizzatori, garantendo la conservazione e visualizzazione delle informazioni storiche di ciascun soggetto e consentendo il collegamento tra soggetti diversi nei casi di più posizioni riferite al medesimo codice fiscale.

Il sistema deve garantire il mantenimento in linea degli esercizi precedenti con accessi e modalità operative differenziate per gli utenti abilitati. Il sistema deve evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti. Si devono poter effettuare operazioni di gestione sull'esercizio in corso e su quello precedente (fino all'approvazione del consuntivo). Le operazioni di interrogazione devono risultare effettuabili su qualsiasi esercizio archiviato. Non deve essere necessaria nessuna attività di assistenza straordinaria per l'apertura di un nuovo esercizio o per l'estrazione dei dati ivi contenuti; in caso fosse necessario l'intervento dell'assistenza, lo stesso si dovrà considerare incluso nel servizio.

L'applicativo si deve integrare con i sistemi di firma digitale, in particolare per i buoni d'ordine, le liquidazioni e gli altri atti e documenti inerenti al ciclo di spesa. Dovrà essere garantita la possibilità di inserire indicatori da utilizzare anche in sede di controllo di gestione quali centri di costo, di responsabilità, tipologie di spesa, causali, ecc. L'applicazione deve inoltre avere la possibilità di configurare la struttura programmatica triennale in coerenza con il DUP, affiancando i dati storici degli esercizi chiusi se impostati in sede di query, e deve essere in grado di gestire il Fondo Pluriennale Vincolato sia in modalità programmatica che gestionale.

Di seguito sono indicate le funzioni fondamentali per gli adempimenti di contabilità e bilancio.

Tale modulo è strutturato in macro funzioni di seguito descritte:

BILANCIO DI PREVISIONE

La procedura deve prevedere di effettuare le seguenti operazioni:

- caricamento anche in modo decentrato e formazione del bilancio di previsione;
- modalità di recupero dalla programmazione esistente dei dati relativi alla gestione del fondo pluriennale vincolato nella riproposizione degli importi per il nuovo bilancio;

- costante garanzia di controlli in fase di inserimento.
- predisposizione documenti previsti dalla normativa vigente;
- produzione degli allegati alle variazioni di bilancio previsti per legge;
- gestione delle entrate a destinazione vincolata con relativi capitoli di spesa;
- estrazioni per le unità di aggregazione del bilancio con o senza capitoli;
- gestione delle variazioni e degli assestamenti di bilancio con produzione delle stampe previste per legge;
- produzione automatica di tutti gli strumenti di programmazione e gestione (PGS, DUP, PEG, piano degli indicatori di Bilancio, nota integrativa, e quant'altro sia previsto per legge);
- reportistica contabile per DUP (previsioni declinate per programma/progetto del mandato del sindaco)
- elaborazione dei prospetti degli equilibri di bilancio, secondo i vigenti principi contabili;
- elaborazione dei documenti di bilancio (bilancio di previsione e DUP anche in formato word/writer);
- gestione dei risultati differenziali consuntivo/assestato/previsione anche per eventuali esercizi chiusi.

CONTO CONSUNTIVO

La procedura deve permettere di effettuare le seguenti operazioni:

- predisposizione documenti previsti da normativa vigente;
- estrazioni di dati per le unità di aggregazione del bilancio con o senza capitoli;
- visualizzazione/stampa/estrazione quadro risultati differenziali;
- possibilità di richiedere stampe ed estrazioni in modo flessibile;
- stampa ed estrazione residui attivi o passivi in modo parametrico;
- gestione avanzo di amministrazione con relativi vincoli e accantonamenti;
- elenco mandati/reversali e relativi importi con suddivisione parametrica ad un dato giorno;
- visualizzazione/stampa/estrazione del conto del patrimonio e del conto economico;
- produzione automatica del piano degli indicatori, della nota integrativa e della relazione sulla gestione;
- gestione del riaccertamento ordinario dei residui, con relative reimputazioni e variazioni di bilancio negli esercizi coinvolti dalla procedura.

ADEMPIMENTI CONNESSI AL BILANCIO DI PREVISIONE E AL CONTO CONSUNTIVO

Deve essere garantita l'estraibilità e la produzione di tutti gli allegati, i documenti e i certificati di legge per il bilancio di previsione ed il rendiconto di gestione ed il bilancio consolidato nei formati richiesti dai Ministeri, dalla Corte dei conti, dalla BDAP, dalla trasparenza e da quant'altro sia necessario ai fini dell'assolvimento degli adempimenti previsti dalle norme di volta in volta in vigore.

GESTIONE FATTURE ATTIVE E PASSIVE

La procedura deve permettere di effettuare le seguenti operazioni:

- integrazione completa con il Sistema di Interscambio per l'invio e la ricezione delle fatture, sia attive che passive, la gestione di accettazione e rifiuto (anche massivamente) e la gestione delle relative ricevute di notifica, anche attraverso l'interfacciamento automatizzato con il protocollo;

- registrazione fatture attive e passive con collegamento ad accertamenti/impegni presenti a bilancio;
- gestione automatismi nelle registrazioni in parte acquisti e parte vendite se richiesti dalle norme fiscali ed in ottemperanza alle regole del bilancio armonizzato;
- integrazione con la gestione degli atti amministrativi per poter proseguire con la liquidazione della fattura in modalità totalmente digitale e il successivo "ritorno" in contabilità per le fasi di liquidazione e mandato, ed in generale il procedimento deve essere eseguito mediante flusso di lavoro applicativo integrato tra procedure;
- visualizzazione/stampa fatture attive e passive;
- scadenziario fatture;
- estrazioni e stampe elenchi fatture attive e passive distinte in modo parametrico;
- eventuale caricamento automatizzato di utenze o altre tipologie di spese in contabilità tramite flussi xml o ASCII, con imputazione automatica sugli impegni indicati;
- estrazioni e stampe situazione soggetto anche pluriennale;
- estrazione e stampa giornale fatture attive e passive;
- estrazione dei dati e creazione flussi ai fini di eventuali adempimenti previsti per legge.

È richiesta la presenza di funzioni di integrazione con il sistema della contabilità generale e con la gestione del patrimonio per l'inserimento in inventario dei cespiti acquistati.

È richiesta la presenza di funzioni di integrazione col modulo per la gestione dell'IVA, IRAP, sostituto di imposta.

È richiesto l'interfacciamento con il modulo di conservazione per l'invio delle fatture attive e passive.

Relativamente alla gestione fatturazione attiva (DPR n.633/1972) si evidenzia che devono rispettare la normativa fiscale in vigore nelle sue evoluzioni e devono rispettare i requisiti di legge (art. 21 DPR n.633/1972) e le specifiche tecniche approvate con provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 30/4/2018 e s.m.i.

GESTIONE SPESE

La procedura deve permettere di effettuare le seguenti operazioni:

- gestione impegni, sotto impegni, impegni vincolati all'entrata e relative variazioni;
- produzione e gestione di impegni pluriennali (con imputazioni agli anni successivi), con collegamento al bilancio previsionale anche in sede di redazione;
- trasformazione massiva di quota di impegno/prenotazione pluriennale in impegno/prenotazione di competenza;
- gestione di modifica di esigibilità dell'impegno con i relativi automatismi rispetto al Fondo Pluriennale Vincolato, ovvero contestuale reimputazione di impegno e accertamento - senza creazione di FPV - nelle ipotesi di risorse vincolate; modifiche gestibili anche in modalità massiva in sede di riaccertamento ordinario;
- gestione vincoli di cassa a livello di impegno o/e mandato;
- stampa ed estrazione degli allegati previsti per legge in caso di variazioni di esigibilità;
- stampa ed estrazione impegni per provvedimento, per capitolo, per importo, per oggetto, per soggetto ed ogni altro filtro utile;
- gestione liquidazioni, con collegamenti automatici autoalimentanti (carico e scarico) dei dati soggetto, fatture, impegni, ecc.;
- stampa liquidazioni per impegno, per capitolo e per codice beneficiario;

- importazione automatica dei dati di retribuzione dei dipendenti;
- gestione mandati (registrazione/visualizzazione/stampa) con autoalimentazione estremi pagamento negli atti di liquidazione;
- stampa ed estrazione distinta al tesoriere;
- stampa situazione mandati parametrici in base ai campi di profilo e ad intervalli temporali;
- calcolo dell'indicatore di tempestività dei pagamenti, comprensivi di quanto previsto dal D.lgs. n.33/2014 e s.m.i.;
- alimentazione automatica della P.C.C. con aggiornamento in tempo reale di scadenze, pagamenti, ecc.
- possibilità di liquidare in un'unica soluzione più beneficiari relativi alla stessa causale caricando gli importi dei relativi impegni;
- emissione mandato ed eventuali contestuali reversali contabili (da split, reverse o compensazioni), fiscali e previdenziali, aggancio automatico con mandato;
- consentire, previa assegnazione delle utenze o altre tipologie di spesa alle diverse voci di bilancio, di scomporre la singola fattura tra i vari capitoli/impegni che finanziano la spesa, sulla base del riconoscimento nel relativo <tag> del valore identificativo POD - PDR - n° telefonico ..., anche con l'associazione con fatture in formati .xls, .csv, ASCII, consentendo altresì di poter rettificare in fase di liquidazione gli importi così frazionati per allinearli ai valori complessivi riportati in fattura.

GESTIONE ENTRATE

La procedura deve permettere di effettuare le seguenti operazioni:

- produzione, gestione e ricerca degli accertamenti;
- incremento automatico degli accertamenti tramite PagoPA, ed eventuale avviso di sfondamento evidenziato in fase di inserimento variazioni di bilancio;
- produzione e gestione prenotazioni di accertamento;
- produzione e gestione di accertamenti pluriennali (con imputazioni agli anni successivi), con collegamento al bilancio previsionale anche in sede di redazione;
- trasformazione massiva di quota di accertamento pluriennale in accertamento di competenza;
- gestione variazioni accertamenti in competenza e a residui, insussistenze, inesigibilità e collegamenti con fondo crediti dubbi;
- importazione provvisori dal giornale di cassa del Tesoriere;
- estrazione e stampa del dettaglio dei flussi da PagoPA, anche da partner tecnologici diversi;
- gestione ed estrazione dei provvisori mediante parametri di riclassificazione definiti dall'ente;
- imputazione massiva di provvisori tutti imputabili ad un medesimo soggetto e medesimo accertamento contabile;
- gestione e stampa reversali con possibilità di produzione multipla sulla base di parametri definiti dall'ente;
- generazione automatica di reversali per ritenute da mandati;
- gestione vincoli di cassa a livello di accertamento o/e reversale;
- generazione automatica di accertamento e/o variazione di accertamento da fattura;
- stampa riepilogo ritenute fiscali, previdenziali e per effetto della scissione dei pagamenti;
- stampa distinta al tesoriere;
- acquisizione automatica delle entrate dai concessionari della riscossione mediante lo scarico dei flussi generati da questi ultimi e successiva imputazione agli accertamenti oppure imputazione automatica degli incassi del concessionario con importazione da file esterno;

- in generale, tutti i dati rilevanti per la gestione delle entrate devono essere acquisiti e trasferiti automaticamente da e verso i provvedimenti a loro collegati;
- riconciliazione dei provvisori provenienti da PSP mediante il circuito PagoPA.

GESTIONE ORDINI

La procedura deve permettere di effettuare le seguenti operazioni:

- gestione decentrata (economato ma anche altri servizi preposti) dell'iter di approvvigionamento, dalla registrazione dell'ordine/contratto dell'aggiudicatario;
- gestione documentale di tutto il processo di approvvigionamento di beni e servizi con acquisizione di documenti esterni quali DURC e dichiarazioni inerenti alla tracciabilità;
- gestione ordini con riferimenti a uno/più impegni di spesa di cui si esegue controllo di sfondamento dell'impegno in tempo reale;
- stampa ordini all'aggiudicatario con modulistica personalizzabile dall'utente;
- gestione evasione ordine con annotazione delle quantità evase e registrazione facilitata della fattura (eventualmente anche per quota parte);
- controllo e rettifica automatica per ordini inevasi, in particolare per evasioni parziali (es. sconti o quantità inferiori);
- generazione automatica dell'atto di liquidazione, dopo l'avvenuto riscontro della fattura con l'ordinativo evaso sia totalmente che parzialmente.

TESORERIA E ORDINATIVO INFORMATICO

Il sistema deve interagire in cooperazione applicativa col sistema SIOPE+ al fine dello scambio dei flussi informativi da e verso la tesoreria del Comune di Rho. Deve gestire la cassa vincolata, consentendone la gestione mediante l'ordinativo di incasso e pagamento, che può ereditare l'informazione dall'accertamento o dall'impegno, nonché garantire l'estrazione in tempo reale del saldo e dei relativi movimenti.

È necessaria l'integrazione con la PCC e con il sistema PagoPA direttamente o tramite intermediari certificati.

È richiesto l'invio in conservazione digitale a norma degli ordinativi informatici.

CONTABILITÀ FISCALE

La procedura deve prevedere:

- l'integrazione totale con la gestione delle fatture: gestione unitaria (senza necessità di reimmissione di dati) degli aspetti legati alla contabilità fiscale (collegamento con contabilità generale, patrimoniale, ...);
- la gestione delle informazioni e produzione di tutti gli elaborati previsti dalle norme fiscali (IVA, IRAP e sostituto d'imposta);
- estrazione e stampa dei dati ai fini di controllo per pagamenti split payment, ritenute, IRAP e IVA (produzione di modelli F24EP e F24);
- gestione dei corrispettivi secondo la normativa vigente;
- gestione fiscale contributiva e contabile dei lavoratori autonomi occasionali e professionali;
- creazione delle Certificazioni Uniche per ritenute effettuate collegata con PEC/e-mail;
- liquidazione IVA mensile e annuale con estrazione dati ai fini della dichiarazione annuale (dichiarazione IVA);
- generazione dei flussi di dati relativi agli adempimenti fiscali obbligatori;

- generazione dei modelli dichiarativi relativi agli adempimenti fiscali obbligatori (es.: CU, comunicazione trimestrale IVA, ...);
- estrazione di dati finalizzati al calcolo dell'IRAP secondo il metodo commerciale;
- emissione automatica di reversali di incasso e mandati di versamento per le ritenute operate;
- stampa automatica e parametrica, su modelli definiti dall'Ente, della certificazione annuale delle ritenute operate (certificazione sostituiti d'imposta, modello CU);
- modello 770: estrazione dei dati utili alla compilazione dei modelli secondo i requisiti previsti dalla normativa vigente; l'estrazione deve rispettare il tracciato ministeriale e permettere l'invio congiunto dei dati contenuti nel software di contabilità e in quello degli stipendi.

GESTIONE INVESTIMENTI

Predisposizione e gestione del programma triennale opere pubbliche ed elenco annuale, con distinzione delle diverse tipologie di finanziamento:

- registrazione di tutte le informazioni che permettano la verifica sia dettagliata che riassuntiva dello stato di avanzamento lavori di ogni intervento, in base ai cronoprogrammi;
- possibilità di effettuare simulazioni finalizzate alla programmazione del piano degli investimenti;
- gestione tempistiche con relativi scadenziari per le fasi individuate per la realizzazione per ciascun investimento (es. progetto preliminare, progetto definitivo, progetto esecutivo, per gara);
- progettazione interna ed esterna;
- possibilità di referenziare sul capitolo e sull'impegno di spesa l'investimento, la fonte di finanziamento e la voce del quadro economico, permettendo poi verifiche contabili sulla pratica di investimento (impegnato, ordini/contratti emessi, liquidato/pagato e disponibilità);
- stampa programma triennale delle opere;
- calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per la realizzazione delle opere, con aggiornamento degli stanziamenti (fase di stesura del bilancio di previsione e variazioni di bilancio), con eventuale creazione di FPV sia in fase programmatoria (stanziamento) che di utilizzo (gestione);
- stampa schede di avanzamento investimento, con riassunto anche della situazione contabile (previsioni, impegni, ordini e liquidazioni) anche aggregata per voce del quadro economico;
- gestione del dettaglio delle variazioni al piano delle opere pubbliche;
- estrazioni parametriche personalizzate per analisi esterne.

INTEGRAZIONE CONTABILITÀ E GESTIONE STIPENDI

Il software proposto dovrà prevedere l'integrazione tra il presente modulo economico finanziario e il sistema di gestione economica del personale (elaborazione paghe): l'integrazione prevede che il sistema contabile possa acquisire i dati relativi a mandati e reversali provenienti dal sistema di gestione degli stipendi anch'esso oggetto del presente appalto.

8.2.2.2 CONTABILITÀ ECONOMICA ED ANALITICA

La procedura deve avere le seguenti funzionalità:

- gestione del piano dei conti e di tutte le attività connesse alla contabilità economica ed analitica; le strutture del piano dei conti (per quanto riguarda la contabilità analitica) si definiscono parametricamente come le strutture organizzative e di programmazione;

- generazione automatica delle registrazioni di contabilità economica-patrimoniale ed analitica a partire dalle transazioni finanziarie, con automatico scorporo dell'IVA e con possibilità di eventuali rettifiche da parte dell'operatore;
- possibilità di scelta di creazione automatica delle scritture di contabilità analitica da:
 - movimenti finanziari di impegno e accertamento;
 - movimenti finanziari di liquidazione;
 - movimenti finanziari di emissione mandato di pagamento e ordinativo d'incasso;
 - documenti contabili (es. fattura);
- inserire la scrittura automatica a partire da storni, dal riaccertamento e da impegni a residuo (fatture da ricevere);
- generazione automatica di chiusura/apertura anno;
- generazione automatica scritture dell'ammortamento (a partire dal modulo inventario) divise per missione e programma (ove specificato nell'inventario);
- possibilità di intervento sulla matrice di correlazione;
- possibilità di controllo delle scritture dei movimenti a residuo con rilevazione debiti/crediti al primo di gennaio dell'anno di riferimento;
- possibilità di estrazione delle scritture per soggetto, capitolo ed ogni altro filtro utile;
- possibilità di alimentare scritture economiche-analitiche automatiche e differenziate, oltre che per classi di documento origine (es. impegni, documenti, liquidazioni) anche per specifica tipologia di ciascuna;
- produzione automatica del Conto del patrimonio, del Conto Economico (anche per singolo centro di costo) e del prospetto costi per missione sia sotto forma di bilancio di verifica che di schema approvato con il D.lgs. n.118/2011;
- estrazioni parametriche personalizzate per analisi esterne.

8.2.2.3 PATRIMONIO E INVENTARIO

Il pacchetto deve consentire la gestione dei beni mobili, ivi compresi i veicoli di proprietà o nella disponibilità dell'Ente, e gli immobili, sia da un punto di vista logistico-inventariale che da un punto di vista amministrativo (valore del patrimonio e calcolo ammortamenti).

Per ogni bene deve essere prevista una scheda tecnica contenente tutti i dati che identificano e qualificano il bene con possibilità di associare ad ogni bene ulteriori informazioni (ad esempio fonte di finanziamento per calcolo dei conferimenti).

Inoltre, deve esserci la possibilità di effettuare delle estrazioni parametriche in formato PDF e aperto (xlsx, csv, ecc.).

Il modulo deve essere collegato con la gestione finanziaria ed economico-patrimoniale per la scrittura degli ammortamenti e nella scheda del bene deve essere possibile associare missione/programma per poter popolare correttamente lo schema dei costi per missione nel rendiconto di gestione.

Di seguito vengono indicate delle principali funzioni richieste.

Beni immobili

- Gestione inventariale, tecnica, amministrativa e contabile dei beni immobili dell'Ente, a partire dall'acquisizione sino all'eventuale alienazione o dismissione;

- creazione del fascicolo dell'immobile che rispecchi quanto previsto con Circolare 9 luglio 2010 n. 16063, recante "Valorizzazione immobili pubblici. Linee guida per la costituzione di un fascicolo immobiliare", dal Ministero dell'Economia e Finanze (pubblicata in G.U. n. 172 del 26 luglio 2010);
- le specifiche procedure di gestione devono consentire la formazione di archivi storici di ricostruzione di tutte le movimentazioni intervenute, in particolar modo per quanto riguarda: le variazioni e le dismissioni di ogni singolo bene, le variazioni catastali (frazionamenti, accorpamenti, volture, ecc.), i riferimenti alla Conservatoria ed in generale a tutti gli atti e contratti stipulati, le modificazioni edilizie, gli estremi progettuali e le certificazioni di agibilità, degli impianti, nonché le certificazioni di altri Enti e quant'altro di pertinenza del cespite;
- deve essere inoltre possibile l'inserimento di tutte quelle informazioni descrittive che permettono la chiara individuazione del cespite per la gestione finanziaria;
- l'elaborazione e produzione del Conto del Patrimonio, i relativi giustificativi analitici e la produzione di elaborati complessi quali gli ammortamenti per immobile, per codice di finanziamento, come stabilito dal D.lgs. n.118/2011;
- deve soddisfare gli adempimenti richiesti dall'art. 2, c. 222 della Legge Finanziaria 2010 (comunicazione al Dipartimento del Tesoro dei dati relativi agli immobili, edifici e terreni, di proprietà dello Stato e delle pubbliche amministrazioni, utilizzati o comunque detenuti a qualsiasi titolo - proprietà, locazione passiva, in uso governativo, altro);
- eventuale gestione delle manutenzioni ordinarie (inserimento segnalazioni di necessità di intervento, preventivo, accettazione, ecc.), collegamento delle utenze attive per monitoraggio dei costi.

Beni Mobili

- gestione inventariale, tecnica, amministrativa e contabile dei beni mobili dell'Ente, a partire dall'acquisizione sino all'eventuale alienazione o dismissione;
- ciascun bene mobile identificato tramite un numero di etichetta (fisico o virtuale), deve poter essere classificabile anche in base ad un organigramma strutturato in Aree, Settori, Servizi, Uffici, Centri di Costo e da Consegdatari e Sub-Consegdatari e dalla localizzazione (edificio, locale ...);
- gestione singola del bene e in universalità;
- produzione automatizzata dei verbali di dettaglio relativi alle movimentazioni e del verbale dei consegnatari o sub-consegnatari (mod. 24) multipli guidati;
- composizione e stampa etichette adesive;
- predisposizione all'uso di etichette a codice a barre e/o radiofrequenza (Tag RFID);
- inserimenti multipli guidati;
- eventuale caricamento dei dati dei beni direttamente all'atto dell'inserimento del buono d'ordine;
- elaborazione in automatico dei verbali di consegna;
- trasferimento per causali da un consegnatario all'altro o da una localizzazione all'altra;
- elaborazione automatica degli ammortamenti per Funzione e Centro di Responsabilità/Servizio, del Conto del Consegdatario e del sub-consegnatario dei beni e del Conto del Patrimonio;
- elaborazione di reportistiche e statistiche per campo (ammortamenti per centro di costo/centro di responsabilità/servizio, costi per tipologia di beni anche a livello storico).

Funzionalità comuni ai Moduli del presente paragrafo

- assicurare la funzione filtro di ricerca in ogni singolo campo che appare nelle maschere di ricerca;
- processare le stampe patrimoniali nei formati aperti, quali ad esempio: .doc(x), .xls(x), .pdf, .xml, .csv, .odt, .rtf, .apsx.

Gestioni opzionali dei beni e degli immobili dell'ente

Oltre a quanto già specificato nei paragrafi precedenti si riportano di seguito le funzionalità aggiuntive per specifiche gestioni di beni e immobili.

Beni museali

Gestione digitale dei registri con la possibilità di riportare:

- stima del bene;
- dislocazione;
- stato conservativo;
- valore patrimoniale;
- gestione pratiche di restauro;
- prestito a terzi;
- gestione assicurativa.

La catalogazione dei beni museali deve avvenire secondo il tracciato fornito da ICCD.

Autoveicoli

La procedura deve prevedere:

- gestione inventariale, amministrativa e delle assegnazioni degli autoveicoli comunali;
- gestione delle scadenze: tassa di circolazione, revisione, assicurazione per ogni veicolo dell'Amministrazione e predisposizione di report mensili di sintesi e dettaglio, statistici riepilogativi dell'intero parco veicolare;
- gestione delle manutenzioni (segnalazione necessità intervento, preventivo, accettazione, ecc.), consumo carburante per ogni singolo veicolo e del chilometraggio percorso.

Gestione utenze

La procedura deve prevedere:

- la gestione tecnica, amministrativa dei costi generali ed utenze;
- consentire di associare ad ogni singolo bene (di proprietà o in gestione) i costi di competenza, garantendo un puntuale monitoraggio relativamente a qualunque tipo di utenza e costo generale: es. utenza elettrica, idrica, telematica, telefonica, spese di pulizia ..., anche se non collegata ad uno specifico immobile (es. fontane pubbliche, illuminazione pubblica, schede telefoniche relative a sistemi di telecontrollo ed apparati mobili, etc.);
- la gestione sia a livello di "complesso" (condominio, supercondominio ...) che di singola "unità" (appartamento, posto auto...), o di "occupante" (anche di Associazioni che utilizzano la medesima struttura in giornate/orari alternativi);
- devono essere acquisiti, dalle fatture, anche i dati relativi ai periodi di fatturazione, quantitativi (mc. - Kw.);

- devono poter essere caricati i consumi di energia elettrica in quanto nel corso dell'anno si presenta più volte la necessità di fornirne report sia agli uffici interni che a terzi (es. ISTAT, MEF, predisposizione ordine per adesione alle convenzioni Consip, ecc.).

Gestione Magazzino

La gestione tecnica, amministrativa del magazzino deve permettere la gestione delle operazioni di magazzino con le funzionalità richieste dalla vigente normativa in materia; nel seguito si elencano le funzionalità minime:

- operazioni di carico Magazzino da buono d'ordine e/o da documento fornitore (Fattura, D.D.T);
- operazioni di carico (da fornitore a magazzino), scarico (da magazzino a subcentro, uffici, ecc.) con lettore di codici a barre e/o radiofrequenza;
- gestione del vestiario e materiale antinfortunistico con scadenziario;
- carico/scarico per articolo, per categoria, per fornitore, per commessa;
- gestione articoli a magazzino per collocazione (stanza, scaffali, ...);
- stampe giacenze consistenze a qualsiasi data;
- liste stampabili ed esportabili in formati aperti e rielaborabili (file csv, xml, foglio di calcolo);
- analisi statistica e grafici delle movimentazioni degli articoli transitati o in giacenza a magazzino.

8.2.2.4 GESTIONE MUTUI

L'applicazione prevede la gestione mutui sia ordinari che flessibili, a tasso fisso e variabile e la gestione completa dei piani di ammortamento, con proiezioni/simulazioni per eventuali valutazioni economiche.

Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- attribuzione dei piani di ammortamento ai capitoli/articoli PEG, con eventuali percentuali di riparto per assegnazioni multiple;
- elaborazione del piano di ammortamento dei mutui con possibilità di rielaborazione nel caso di cambio del tasso d'interesse, di riduzione/rinegoziazione dei prestiti e storicizzazione delle precedenti elaborazioni, anche in caso di estinzione anticipata;
- calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per il pagamento delle rate, con aggiornamento degli stanziamenti in caso di riduzione/rinegoziazione/estinzione anticipata dei prestiti;
- creazione automatica degli impegni per tutta la durata del piano di ammortamento, che costituisce vincolo per la determinazione degli stanziamenti in sede di stesura di bilancio;
- emissione automatica delle liquidazioni e dei mandati di pagamento alle scadenze delle singole rate, con eventuale creazione contestuale degli impegni;
- emissione automatica di stampe ed estrazione dei dati in formato HTML, PDF e XLS (o altri formati aperti equivalenti) quali rate in scadenza, allegati al bilancio di previsione, elenchi distinti per tipologia, ecc., organizzate per istituto mutuante, per tasso, per scadenza alla data, con possibilità di estrarre lo scadenziario riepilogativo semestrale ed annuo per istituto mutuante e rata.

8.2.2.5 ECONOMATO

Il pacchetto deve consentire un'efficiente gestione delle funzioni proprie dell'Economo e degli agenti contabili, con particolare riferimento alla gestione di tutte le fasi della procedura, dall'anticipazione economale alla richiesta di rimborso all'economo, alla elaborazione in automatico dei rimborsi, delle restituzioni e del conto dell'economo, ai sensi della vigente normativa.

Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- assegnazione dell'anticipazione a inizio anno;
- gestione delle mansioni proprie dell'ufficio economato;
- integrazione con le procedure contabilità finanziaria, segreteria, contabilità IVA, fatturazione;
- verifica in tempo reale, della situazione di cassa economale con elenco delle anticipazioni da regolare;
- verifica simultanea, in fase di inserimento dei buoni, della disponibilità della cassa economale e degli stanziamenti in finanziaria;
- emissione automatica liquidazioni/ordinativi di rimborso e versamento con eventuale creazione contestuale di accertamenti/impegno;
- conto dell'Economo;
- conto degli agenti contabili;
- buoni di entrata e uscita;
- stampa giornale di cassa;
- gestione modelli agenti contabili - economi - consegnatari.

8.2.2.6 CONTROLLO DI GESTIONE

Il sistema di controllo di gestione si articola in: programmazione, monitoraggio, rendicontazione.

Programmazione

Questa fase riguarda:

- la predisposizione e variazione degli obiettivi strategici (quinquennali) della sezione strategica del Documento Unico di Programmazione (DUP), sulla base delle linee programmatiche di mandato;
- la predisposizione e variazione degli obiettivi operativi (triennali) della sezione operativa del DUP, sulla base degli obiettivi strategici;
- la definizione e variazione delle attività programmate (ricorrenti) da svolgere nel triennio considerato dalla sezione operativa del DUP;
- la predisposizione e variazione degli obiettivi gestionali (annuali/biennali/triennali) del Piano dettagliato degli Obiettivi (PDO), sulla base degli obiettivi operativi della sezione operativa del DUP;
- la predisposizione e variazione della tempistica del programma annuale dei lavori pubblici;
- la predisposizione e variazione di indicatori di efficienza, efficacia, economicità, attività ecc. per misurare la performance organizzativa;
- la predisposizione e variazione del piano della performance incardinato nel piano esecutivo di gestione e strutturato per centri di costo.

Monitoraggio

Documenti da produrre:

- report sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici del DUP;
- report sullo stato di attuazione degli obiettivi operativi del DUP;
- report sullo stato di attuazione delle attività programmate della sezione operativa del DUP;
- report sullo stato di attuazione degli obiettivi gestionali del PDO;
- report sullo stato di attuazione del programma annuale dei lavori pubblici;
- report sugli indicatori di efficienza, efficacia, economicità, attività ecc.;
- altri report in base alle necessità di analisi.

Rendicontazione

Questa fase riguarda la produzione dei seguenti documenti:

- relazione sulla gestione per la parte riguardante gli obiettivi operativi del DUP e le attività programmate;
- relazione sulla performance;
- referto annuale del controllo di gestione;
- relazione di fine mandato.

In tutte le fasi deve essere consentita la condivisione automatica dei dati contabili provenienti dal sistema della ragioneria.

Negli obiettivi gestionali del PDO deve essere consentita anche la condivisione automatica dei dati del sistema in uso al personale.

Gestione del DUP

Sezione Strategica

- *Obiettivi strategici*

Sulla base del programma di mandato si definiscono gli obiettivi strategici: questi sono composti da un titolo, da una descrizione e da un codice numerico.

Obiettivi strategici e missioni di bilancio.

Nella prassi dell'Ente non si ha corrispondenza biunivoca fra obiettivo strategico e missione di bilancio: ad ogni obiettivo strategico possono corrispondere più missioni di bilancio e viceversa.

L'evidenza della distribuzione degli obiettivi strategici per missioni di bilancio si ottiene mediante una matrice a doppia entrata.

- *Livello di realizzazione dei programmi*

Si parte dal presupposto che ogni obiettivo strategico (SeS) è realizzato mediante uno o più Obiettivi operativi (SeO) e ciascuno di questi è realizzato mediante uno o più obiettivi gestionali (PDO).

Sezione Operativa

I responsabili amministrativi dei servizi effettuano per ciascun capitolo di spesa di competenza del loro Settore/Servizio le proposte triennali di stanziamento entro un termine fissato dal Servizio Bilancio (SB), dopo il quale non è più possibile effettuare variazioni alle proposte senza il consenso del SB.

Dopo la scadenza del suddetto termine, il SB raccoglie tutte le proposte di stanziamento di spesa e provvede alla quadratura del bilancio. Il SB può variare, soprattutto in diminuzione, le originali proposte dei Settori/Servizi. Sulla base del budget definitivo, i Settori/Servizi provvedono a compilare la parte descrittiva della Sezione operativa (SeO) del documento unico

di programmazione (DUP) e cioè le "Attività programmate" e gli "Obiettivi operativi". Questa attività può essere anticipata, per ragioni di economia di tempo, rispetto al momento in cui è disponibile il budget definitivo.

Attività programmate

Le "Attività programmate" sono articolate per centro di costo (CdC) e consistono in una descrizione delle attività consolidate che il Settore/Servizio realizzerà nel successivo triennio con le risorse a disposizione.

La procedura dovrebbe consentire la composizione dei testi delle Attività programmate per Missioni/Programmi.

La procedura dovrebbe consentire la composizione degli Obiettivi operativi per Missioni/Programmi in quanto ogni Obiettivo operativo è incardinato in una Missione/Programma.

Gli stanziamenti di spesa

La procedura deve consentire la distribuzione della spesa fra Attività programmate e Obiettivi operativi.

Ogni capitolo di spesa può essere attribuito, per l'intero stanziamento o pro-quota, solo alle Attività programmate, solo agli Obiettivi operativi o ad entrambi.

Nel caso di variazioni di bilancio deve essere reso automatico l'aggiornamento degli stanziamenti attribuiti alle Attività programmate e agli Obiettivi operativi.

Gli impegni di spesa assunti sugli stanziamenti attribuiti agli Obiettivi operativi devono essere attribuiti in quota parte agli obiettivi gestionali del piano dettagliato degli obiettivi (PDO), che costituiscono la declinazione annuale degli Obiettivi operativi.

La procedura deve consentire dei report di spesa preventiva e consuntiva per obiettivi gestionali e per Obiettivi operativi, intesa, in quest'ultimo caso, come sommatoria della spesa degli obiettivi gestionali che fanno riferimento ad un unico Obiettivo operativo.

La procedura deve consentire dei report di spesa preventiva e consuntiva per Obiettivi strategici.

PEG - Piano Esecutivo di Gestione

La parte del PEG riguarda la stesura di una scheda - per ciascun Settore/Servizio fuori Settore - composta dai seguenti elementi:

- intestazione, con descrizione del centro di responsabilità e del responsabile di risultato;
- prospetto di raccordo fra centri di costo afferenti il Settore/Servizio fuori Settore e struttura del bilancio con indicazione del codice del centro di costo, descrizione del centro di costo, codici delle missioni e dei relativi programmi nei quali vi sono capitoli con stanziamenti di spesa afferenti il centro di costo medesimo, descrizione dei programmi, eventuale evidenziazione delle risorse finanziarie per centro di costo/Missione/Programma/Titolo di spesa;
- per ciascun centro di costo afferente al centro di responsabilità sono individuate le Missioni con i relativi Programmi di interesse del centro di costo medesimo.

In corrispondenza dei Programmi sono riportati:

- il codice e una descrizione sintetica degli Obiettivi operativi della SeO afferenti al Programma e al centro di costo, - in corrispondenza degli Obiettivi operativi di cui al punto precedente, il codice degli obiettivi del PDO che costituiscono declinazione degli Obiettivi operativi medesimi;

- le attività programmate;
- gli indicatori di attività, ecc.
- le risorse umane assegnate al centro di responsabilità (con possibilità di inserire una descrizione, nel caso di rinvio ad altri documenti);
- le risorse strumentali assegnate al centro di responsabilità (con possibilità di inserire una descrizione, nel caso di rinvio ad altri documenti).

PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI - PIANO DELLA PERFORMANCE

Gli obiettivi del PDO costituiscono la declinazione degli Obiettivi operativi della SeO. Possono essere annuali, biennali, triennali. Per ogni obiettivo SeO ci possono essere uno o più obiettivi di PDO.

Un obiettivo di PDO ha una propria scheda in cui sono evidenziati i seguenti elementi che esplicitano il collegamento con i livelli superiori di programmazione:

- descrizione del Settore/Servizio fuori Settore;
- descrizione del Servizio, cioè dell'unità organizzativa che fa capo al Settore. Riprende il Servizio indicato nel corrispondente obiettivo SeO;
- indicazione del responsabile / capo obiettivo intersettoriale, per gli obiettivi rispettivamente settoriali e intersettoriali;
- indicazione degli altri Settori/Servizi coinvolti, solo per quanto riguarda gli obiettivi intersettoriali;
- codice del centro di costo;
- codice della Missione, che coincide con la Missione del corrispondente obiettivo SeO;
- codice del Programma, che coincide col Programma del corrispondente obiettivo SeO;
- codice e titolo dell'OS che coincide con l'OS riportato nel corrispondente obiettivo SeO;
- eventuale codice e titolo della sezione del programma di mandato in cui è incardinato l'Obiettivo operativo di riferimento;
- codice e descrizione sintetica (la stessa riportata in PEG) del corrispondente obiettivo SeO;

Gli elementi costitutivi dell'obiettivo di PDO sono i seguenti:

- codice dell'obiettivo di PDO, con individuazione specifica degli obiettivi intersettoriali e degli obiettivi facenti capo ad un medesimo Obiettivo operativo;
- descrizione dell'obiettivo di PDO;
- piano delle azioni connesse: descrizione e diagramma dei tempi previsti di realizzazione dell'attività. Nel caso di obiettivi intersettoriali l'azione può essere attribuita ad uno o più Settori/Servizi, fra quelli indicati al precedente punto d), e quindi riportare una percentuale tale per cui la somma delle percentuali attribuite a tutte le azioni dello stesso obiettivo deve risultare cento;
- indicatori di raggiungimento dell'obiettivo: possono essere uno o più; riportano il valore atteso da raggiungere in un determinato periodo dell'anno (mese, bimestre, trimestre, quadrimestre, semestre, anno); il valore atteso può essere binario (es. Fatto/Non fatto), numerico, percentuale (in tal caso devono essere esplicitati i valori del numeratore e del denominatore), compreso in un range. Ad ogni indicatore è attribuito un peso tale per cui la somma dei pesi di tutti gli indicatori di un obiettivo relativamente ad un anno deve risultare cento.

Gli indicatori possono essere presenti per il triennio interessato dalla programmazione:

- risorse finanziarie impiegate nell'obiettivo: sono costituite dal totale o da una quota degli stanziamenti dei capitoli di spesa indicati nel corrispondente obiettivo SeO;
- risorse umane impiegate nell'obiettivo: sono i dipendenti coinvolti nell'obiettivo. Il nominativo del dipendente con il relativo costo dovrebbe essere estratto dal database del personale; al dipendente viene attribuita una percentuale previsionale che corrisponde alla ipotetica quota del tempo lavorativo totale da dedicare al raggiungimento dell'obiettivo. Attualmente il costo del dipendente è individuato con il costo tabellare relativo alla categoria economica ricoperta.

Ad ogni obiettivo di PDO può essere attribuito un peso rispetto all'Obiettivo operativo di riferimento e un peso indipendente per permettere la comparazione tra obiettivi del PDO.

8.2.2.7 BILANCIO CONSOLIDATO

La procedura deve permettere la predisposizione del Bilancio consolidato e relativi allegati come previsto dalla normativa vigente, integrandosi con eventuali altri applicativi in gestione all'ente.

Eventuale possibilità di importazione dei bilanci delle società da file Excel o altri formati definiti, esportazione dati utili alla redazione della nota a corredo del bilancio, collegamenti dei movimenti contabili alle varie società allo scopo di semplificare l'identificazione delle operazioni da elidere.

8.2.3 AREA SERVIZI TRIBUTARI

All'Area Tributi fanno capo le attività per una gestione semplice ed efficiente di tutti i tributi locali, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

8.2.3.1 TRIBUTI GENERALI

Si richiede che la componente relativa ai tributi abbia elevate caratteristiche di flessibilità in relazione all'evoluzione in atto della fiscalità locale.

La gestione del tributo deve essere improntata sul controllo e verifica dell'oggetto territoriale identificato dalla terna "foglio - mappale - subalterno". Come indicato nel paragrafo 8.1.4, dovranno essere presenti anche gli opportuni strumenti di bonifica per l'accorpamento di oggetti territoriali ridondanti.

Si richiedono le seguenti particolari caratteristiche:

- la procedura dovrà permettere l'inserimento e l'emissione dei documenti, la stampa dei documenti, avvisi di pagamento PagoPA, bollettini e F24, la trasmissione dei documenti (formati minimi: Excel, formato Poste, file ASCII, SDD, ecc.) e la gestione delle riscossioni;
- consentire l'inserimento delle dichiarazioni IMU come da tracciato del ministero economia e finanze del 07/06/2000 aggiornato a seguito dell'introduzione dell'IMU e della nuova IMU ai sensi della L. 160/2019 e, delle dichiarazioni presentate dal 2022 in seguito approvazione nuovo modello;
- consentire l'importazione e l'elaborazione dei dati forniti dalle piattaforme Siatel/Punto Fisco (versamenti F24, utenze elettriche, gas idriche, locazioni, successioni, dichiarazioni enti non commerciali ENC e commerciali persone fisiche, dichiarazioni dei redditi) e Portale dei Comuni - SISTER (catasto immobiliare, Modello Unico Informativo MUI, accatastamenti e variazioni con DOCFA e planimetrie, fabbricati mai dichiarati, ecc.);

- integrazione con le basi dati demografica, toponomastica e soggetti giuridici e con il SIT - Sistema Informativo Territoriale;
- gestione delle aliquote, delle riduzioni della base imponibile e d'imposta definite dalla legge e deliberate dal Comune;
- calcolo automatico dell'imposta dovuta (quando possibile in relazione ai dati disponibili), eventuale possibilità di calcolo delle tariffe secondo dati catastali, anagrafici e territoriali;
- strumenti di simulazione del gettito per i diversi tributi, sulla base delle aliquote applicate;
- gestione ed elaborazione delle varie fasi in cui si articola la gestione dei tributi comunali, assicurando, a titolo esemplificativo: l'emissione degli avvisi bonari di pagamento dei ruoli/liste di carico principali e suppletive;
- l'emissione dei solleciti di pagamento anche relativi ad avvisi di accertamento obbligatori ai sensi della L. 160/2019 per importi inferiori a euro 10.000;
- l'emissione degli avvisi di accertamento, sia per omessi/parziali versamenti sia per omesse/infedeli dichiarazioni, e degli atti di irrogazione delle sanzioni, anche contestuali all'accertamento medesimo;
- l'emissione di avvisi di accertamento secondario a seguito di applicazione degli strumenti deflattivi del contenzioso tributario (adesioni, mediazioni, contenzioso, conciliazione extra giudiziale);
- la creazione degli sgravi di pagamento; la creazione dei provvedimenti di rateazione; l'elaborazione di statistiche;
- per IMU, il confronto tra il dato catastale e il dato dichiarato; l'elaborazione dei provvedimenti di recupero coattivo;
- integrazione con le pratiche edilizie e con tutti i riferimenti urbanistici relativi alle aree edificabili e ai terreni agricoli;
- eventuale integrazione con i servizi on line per la compilazione dei modelli F24 secondo la propria posizione contributiva, consultazione della posizione tributaria, istanze di richiesta integrazione/modifica dati;
- l'attività di migrazione dovrà tenere conto della presenza di diverse banche dati gestite, dai programmi in uso a banche dati in fogli di calcolo;
- dovrà inoltre provvedere alla necessaria bonifica dei soggetti titolari dei tributi al momento dell'importazione delle basi dati esistenti, verificandole con le informazioni dei soggetti già presenti nei moduli già implementati nella nuova suite (es: demografici) operando la bonifica del dato anagrafico su tutti gli applicativi integrati come presenti nella banca dati dell'anagrafe tributaria (Siatel), che verrà debitamente fornita;
- integrazione con PND (Piattaforma Notifiche Digitali).

8.2.3.2 ICI/IMU

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- il caricamento dati dalle varie fonti interne ed esterne: Siatel (tutti i flussi proposti), Portale dei Comuni - Sister (tutti i flussi proposti), Infocamere (aggiornamento anagrafico, pec ...), anagrafe del comune con storico, eventuale importazione da INIPEC;
- normalizzazione automatica dei dati;
- la rilevazione delle anomalie tra la situazione dichiarata e la situazione accertata come rinvenute dalle diverse fonti, nonché tra il dovuto e versato;
- la rilevazione delle differenze tra le denunce effettuate dai co-titolari di uno stesso immobile, delle mensilità denunciate parzialmente (non al 100%), delle detrazioni non regolari;

- la rilevazione delle differenze tra dati denunciati e dati presenti in Agenzia del Territorio, delle denunce presenti in Agenzia del Territorio non presenti in Comune;
- gestione delle notifiche (es. deceduti ecc.) con possibilità di generare più avvisi di accertamento per ogni erede in caso di eredità di immobili diversi con quote diverse a diverse persone;
- importazione delle riscossioni (F24);
- importazione delle dichiarazioni IMU
- visualizzazione differente in caso di importazione per dichiarazioni IMU - Successioni - MUI per dare la possibilità all'ufficio di capire da dove arriva il dato
- gestione del ravvedimento operoso breve e lungo
- predisposizione dell'emissione dei bollettini PagoPA, degli F24 e riconciliazione degli stessi in contabilità (vedi nota RENDICONTAZIONE);
- la simulazione del gettito;
- caricamento on line della dichiarazione ed importazione puntuali;
- il programma dovrà seguire tutto l'iter accertativo:
- invio tramite raccomandata o PEC (collegamento con il protocollo del comune), eventuale notifica già sviluppata su App IO;
- gestione rettifiche - annullamenti - adesioni - rateazioni - mediazioni - conciliazioni extra giudiziali - contenzioso;
- gestione Sanzioni (vedi nota SANZIONI)
- gestione pagamenti anche rateizzati (vedi nota RATEIZZAZIONI);
- avvisi bonari;
- ruolo;
- riscossione ruolo da concessionario;
- gestione rimborsi dalla modulistica di richiesta al provvedimento con liste di carico riassuntive con i dati necessari alla contabilità per la liquidazione con possibilità di inserimento del codice IBAN per l'accredito;
- gestione dei modelli e report in autonomia ed in formato aperto;
- eventuale possibilità di invio di e-mail ai contribuenti con il calcolo del dovuto, direttamente dall'applicativo;
- predisposizione dell'interfacciamento (Web Service) con software WebGis per la collocazione cartografica degli immobili e il calcolo delle tariffe per ognuno (da attivarsi successivamente all'avvio del modulo Tributi).
- interscambio dei dati con la banca dati TARI gestita esternamente.

8.2.3.3 TARI

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- gestione delle dichiarazioni;
- simulazioni tariffe e previsioni di gettito;
- gestione delle riduzioni ed agevolazioni;
- gestione delle diverse modalità di pagamento;
- elaborazione dei documenti di addebito;
- stampa in proprio e/o trasmissione dei flussi per la postalizzazione o supporti magnetici;
- gestione delle riscossioni;
- gestione posizioni di sgravio;
- elaborazione dei documenti di accredito;
- gestione dei rimborsi;

- gestione dei solleciti di pagamento;
- controllo delle partite;
- gestione degli accertamenti;
- predisposizione ruolo coattivo;
- rendicontazione contabile incassi e rimborsi;
- attività di controllo ed incrocio con banche dati catastali;
- integrazione con procedura Anagrafe;
- trasmissione informazioni Agenzia delle Entrate;
- flussi informatici verso enti esterni;
- associazione univoca tra soggetti dichiaranti TARI ed immobile/i oggetto dell'imposta (per identificativi catastali).

Note:

- **SANZIONI:** Nei casi di rettifiche - adesioni - rateazioni - mediazioni - conciliazioni extra giudiziali - contenzioso deve essere possibile la rettifica degli importi delle sanzioni e dell'imposta mantenendo lo storico del primo atto emesso con relativa estrazione. In caso di rateizzazione non pagata interamente, l'importo totale dovuto deve contenere i $\frac{3}{4}$ della sanzione piena detratto quanto versato. Per gli accertamenti infedeli/omessi, al momento del pagamento nei 60 giorni la sanzione si riduce a 1/3; dopo i 60 giorni se il contribuente versa con sanzione ridotta l'importo sarà con sanzione piena detratto il versato.
- **RATEIZZAZIONI:** Gestione delle rateizzazioni: l'importo complessivo deve essere suddiviso per il n. di rate con i relativi interessi. In caso di diversi accertamenti rateizzati per uno stesso contribuente possibilità di emettere un solo F24 relativo alla rata n. 1, n. 2 ecc. con la compilazione di righe distinti per ogni avviso.
- **RENDICONTAZIONE:** È una fase cruciale nella gestione dei tributi in quanto va ad impattare sul bilancio comunale. Le violazioni sono abbinate a specifici accertamenti d'entrata per permettere la quadratura dei file inviati dall'Agenzia delle Entrate con i provvisori d'entrata. Ogni avviso emesso è collegato a due accertamenti contabili di due capitoli di bilancio, uno che contiene "imposta + sanzioni + interessi" e l'altro le spese di notifica. Al momento della notifica ogni avviso deve essere associato ai relativi accertamenti contabili e, in caso di rateizzazioni su più accertamenti contabili, anche su esercizi differenti eventualmente anche oltre il bilancio pluriennale.
In fase di estrazione dei dati di atti notificati devono essere presenti anche le rateizzazioni con le relative scadenze per permettere l'accertamento di entrata dell'anno con gli importi distribuiti nei diversi anni di scadenza delle rate. In caso di mancato pagamento di alcune rate, l'estrazione deve contenere l'importo residuo con la sanzione piena.

8.2.4 AREA RISORSE UMANE (GESTIONE PERSONALE SERVIZIO PNRR)

Al Settore Personale fanno capo le attività tipiche dell'ufficio personale: dall'elaborazione delle paghe all'organizzazione della dotazione organica, alla gestione giuridica del personale, passando attraverso il controllo presenze/assenze con valorizzazione economica a monte del salario accessorio, fino alla completa gestione economico-previdenziale.

Le procedure previste sono:

- gestione giuridica del personale;
- gestione della struttura organizzativa e assegnazione del personale
- gestione rilevazione presenze;

- portale del dipendente;
- gestione economica del personale.

8.2.4.1 GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE (SERVIZIO PNRR)

La procedura dovrà contenere un archivio (fascicolo dipendente) riguardante i principali procedimenti che interessano la carriera di un dipendente.

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la gestione dei fenomeni giuridici (eventi - movimenti di carriera, inquadramenti, procedimenti disciplinari, ecc.) che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti e il rapporto lavorativo, nonché le reportistiche, con dettagli a livello di ente e di dipendente;
- la gestione dei fogli matricolari informatizzati per la produzione di certificazioni (stati di servizio, foglio matricolare, ecc.);
- la possibilità di eseguire estrazioni e interrogazioni personalizzate;
- la produzione di esportazioni, report e statistiche periodiche (dotazione organica, part-time, assunti ai sensi della L. 68/99, comunicazioni periodiche sistema informativo SICO, ecc.);
- la gestione storicizzata dei diversi tipi di contratto (tempi determinati, indeterminati, Co.co.co., L.S.U., amministratori, lavoratori interinali, ecc.) e del corrispondente personale;
- la gestione in forma elettronica del fascicolo personale dei dipendenti;
- la gestione delle visite periodiche e degli accertamenti sanitari previsti ai sensi del D.lgs. 81/2008, con annesso scadenziario;
- la gestione dell'esperienza lavorativa progressa finalizzata alle procedure concorsuali interne (progressioni orizzontali e verticali);
- la gestione di un sistema di valutazione del dipendente (performance individuale, specifiche responsabilità, progressione orizzontale);
- la gestione della dotazione organica e la collocazione del personale al suo interno con identificazione della struttura attraverso codici scelti dall'Ente, con possibilità di esportazione grafica della stessa;
- l'assegnazione di specifiche responsabilità;
- la gestione di comandi/distacchi/fuori ruolo;
- le estrazioni delle tabelle giuridiche per il conto annuale;
- la gestione delle prerogative sindacali e dei permessi sindacali;
- la gestione del fondo salario accessorio (comparto/dirigenza);
- la gestione procedure concorsuali per assunzioni;
- la gestione della formazione;
- la gestione incarichi esterni del personale dipendente/dirigente e adempimenti di comunicazioni correlate con possibilità di ottenere reportistica ed estrazioni dati (anagrafe delle prestazioni);
- la gestione del piano dei fabbisogni;
- la gestione delle attività extra-lavorative.

8.2.4.2 RILEVAZIONE PRESENZE (SERVIZIO PNRR)

Il sistema di rilevazione presenze dovrà garantire una gestione multiutenza, multicontratto e la storicizzazione dei dati.

Le funzionalità di seguito richieste devono essere garantite dalla soluzione proposta che dovrà prevedere l'utilizzo delle apparecchiature di rilevazione attualmente installate. Si precisa che il

Comune di Rho ha classici terminali di rilevazione della presenza con lettori di banda magnetica.

Il tracciato record del file prodotto dai terminali attualmente utilizzati è disponibile su richiesta. In ottica di futura sostituzione dell'attuale insieme di rilevatori presenze, dovranno essere indicati i modelli di hardware integrati con il sistema, in grado di colloquiare nativamente con la piattaforma cloud, senza applicazioni di invio installate in locale. In caso di acquisizione dei terminali forniti, la relativa manutenzione si intende compresa all'interno dell'affidamento.

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la piena integrazione col sistema giuridico ed economico;
- l'acquisizione delle timbrature dal flusso generato dalla rete di rilevatori di proprietà dell'Ente in tempo reale in modo automatico;
- timbratura delle entrate ed uscite anche direttamente dall'applicativo web;
- la gestione delle causali da timbratore;
- la definizione dei terminali di acquisizione;
- la pianificazione e la configurabilità di un numero illimitato di turni, orari, articolazioni orarie, calendari, con definizione dell'insieme delle regole che definiscono le fasce orarie su cui si sviluppano, nel giorno e nel periodo, sia la prestazione attesa, sia gli eventi/giustificativi presenti;
- l'inserimento automatico del turno effettuato in base alle timbrature rilevate;
- confronto tra orario previsto e orario effettuato con segnalazione di anomalia a interessati e/o responsabili in modo automatico e manuale, analoga segnalazione in caso di omessa timbratura;
- verifica ed estrazione dei presenti e/o assenti in determinati orari;
- la gestione e la configurabilità delle causali e dei giustificativi di presenza e assenza;
- la reportistica delle anomalie di presenza e assenza;
- la rendicontazione mensile;
- la definizione di modelli personalizzati dei cartellini di presenza/assenza;
- la gestione dello straordinario e della banca delle ore;
- la pianificazione turni, controllo e riepilogo per gestione degli emolumenti collegati;
- la pianificazione turni di reperibilità, controllo e riepilogo per gestione degli emolumenti collegati;
- la gestione del comparto malattia (tempi determinati e indeterminati) e relative trattenute previste dalla normativa vigente;
- la gestione di aspettative e congedi;
- l'importazione dei certificati di malattia (a partire dalle comunicazioni INPS);
- la gestione buoni pasto/ticket;
- la gestione trasferte del personale dipendente;
- l'esportazione coerente con le specifiche previste dai sistemi ministeriali;
- la gestione dei permessi ex L. 104 per le rilevazioni previste dal Dipartimento della Funzione Pubblica (PerlaPa);
- l'estrazione della tabella 11 del conto annuale;
- l'estrazione periodica su foglio di calcolo di tutti i dati necessari al calcolo delle variabili stipendiali: lavoro straordinario, emolumenti e indennità mensili riguardanti il salario accessorio, periodi di malattia e le singole causali di assenza;
- il passaggio automatizzato del salario accessorio (es. turno, straordinario, banca delle ore, indennità di servizio esterno, eccetera) dalla procedura presenza a quella di gestione economica, con elaborazione di tabulati per controlli e verifiche;

- la segnalazione automatica di superamento dei limiti dei diversi contatori;
- la possibilità di effettuare statistiche su contatori e giustificativi ed estrazioni suddivise per direzione, servizi, uffici, livelli, tipi di contratto ecc. con esportazione dei dati in formato OpenOffice calc, MS Excel o equivalente;
- la generazione di statistiche di assenze per direzione (operazione trasparenza);
- la generazione di statistiche sulle ore lavorate per le richieste del MEF (comunicazioni periodiche sistema informativo SICO);
- l'esecuzione di conteggi finalizzati alla quantificazione degli emolumenti per la produttività, per le specifiche responsabilità, per la gestione del fondo salario accessorio.

8.2.4.3 PORTALE DEL DIPENDENTE (SERVIZIO PNRR)

Il portale, che dovrà essere il più semplice possibile, dovrà consentire l'accesso sia da stazioni di lavoro tipo personal computer con sistema operativo Microsoft Windows o Apple MacOS che da tablet e smartphone con sistema operativo iOS, Android e Huawei.

Il portale dovrà consentire l'accesso previa autenticazione sicura mediante:

- a) Active Directory in modalità integrata dalle stazioni di lavoro comunali;
- b) SPID/CIE/CNS dalle stazioni di lavoro non appartenenti alla rete comunale o da dispositivi mobili.

Il portale dovrà consentire, da parte di ciascun dipendente:

- a) l'accesso alle proprie informazioni relative al fascicolo personale;
- b) l'accesso alle proprie informazioni relative ai documenti concernenti la retribuzione e le presenze/assenze (cedolini paga, CU, cartellini mensili, segnalazioni personali o di gruppo, comunicazioni ecc.);
- c) l'attivazione degli iter autorizzativi relativi a:
 - i. mancate timbrature,
 - ii. modifica di timbrature errate,
 - iii. inserimento dei giustificativi,
 - iv. richiesta permessi,
 - v. autorizzazione delle prestazioni straordinarie,
 - vi. destinazione delle eccedenze autorizzate a pagamento o alla banca delle ore,
 - vii. ogni altra funzione attinente alla gestione dei dati del dipendente che, senza alcun onere per il committente, durante tutto il periodo di validità del contratto, si renderanno necessari nella piattaforma;
- d) la richiesta e stampa del certificato di servizio;
- e) la consultazione di altre comunicazioni (variazione del nucleo familiare, dichiarazione a fini dell'assegno per il nucleo familiare, detrazioni, residenze, ecc.);
- f) la consultazione del proprio cartellino presenze, con l'indicazione di crediti, debiti e saldi orari e la possibilità di visualizzazione, all'avvio della funzionalità, di avvisi per eventuali errori o mancate timbrature;
- g) la consultazione dei contatori aggiornati delle ferie e dei permessi residui, maturati, goduti eccetera.

L'accesso a tale portale dovrà essere possibile, a discrezione dell'Ente, solo da postazioni interne all'Ente oppure sia da postazioni interne che da qualsiasi altra postazione internet.

Dovranno essere presenti delle funzionalità che agevolino il dipendente nella gestione del proprio orario lavorativo ed ottimizzino il processo per le richieste di permesso, ferie, ecc.

Tali funzionalità dovranno permettere di evidenziare ai dipendenti una situazione di errore (tramite la visualizzazione di un alert o disabilitando la possibilità di effettuare nuove richieste), qualora il dipendente abbia esaurito i permessi/ferie/ecc..

Il portale del dipendente dovrà essere l'unico canale di comunicazione tra il dipendente, l'Amministrazione ed il servizio personale, permettendo in modo completamente dematerializzato e tramite processi guidati l'inoltro di ogni tipo di richiesta, istanza o autorizzazione da e verso il dipendente.

Le funzionalità dovranno essere implementate mediante dei work flow guidati di richiesta e di gestione dell'intero processo autorizzativo, evitando nel modo più assoluto la mera trasposizione in formato elettronico della modulistica cartacea.

Ogni presentazione di istanza o richiesta dovrà essere inoltrata senza l'uso della firma digitale, qualora gli utenti si identifichino mediante SPID/CIE/CNS e per le richieste ad uso interno dell'amministrazione mediante la piattaforma Active directory.

8.2.4.4 GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE (SERVIZIO PNRR)

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la generazione dei cedolini paga per ogni tipo di contratto (tempi indeterminati, tempi determinati, collaboratori coordinati e continuativi, amministratori locali quali sindaco/assessori/consiglieri, ecc.), con imputazione automatica delle voci stipendiali spettanti, sulla base degli eventi giuridici impostati dagli utenti;
- previsione di tutte le voci stipendiali da CCNL con relativi assoggettamenti fiscali e contributivi secondo le normative vigenti;
- la possibilità di gestire liberamente lato utente la generazione dei cedolini di cui al punto precedente, anche massiva, senza limitazioni;
- elaborazione mensilità aggiuntive (tredicesima, ecc.);
- la possibilità di creare voci personalizzate;
- l'acquisizione automatica delle voci variabili mensili dal modulo di rilevazione delle presenze che devono essere inserite per il calcolo delle buste paga (turni, straordinari, banca delle ore, tutte le indennità legate alla presenza in servizio) con relativi tabulati di controllo e segnalazione;
- il caricamento massivo di voci variabili e/o accessorie (integrazione con il modulo di rilevazione presenze e con altre fonti ad esempio fogli di calcolo) con possibilità di intervento diretto dell'utente per l'imputazione manuale;
- la gestione dei budget dello straordinario;
- la gestione trattamento fiscale (determinazione dell'imposta netta mensile, imposta lorda, calcolo detrazioni...);
- i ricalcoli automatici retroattivi su tutte le voci retributive interessate in occasione di applicazioni contrattuali, progressioni orizzontali, recuperi per assenze varie (malattie, maternità con retribuzione ridotta, aspettative, scioperi ecc.);
- la gestione dei modelli 730/4 tramite importazione file proveniente dall'Agenzia delle Entrate, con gestione automatica dell'eventuale percentualizzazione in caso di incapienza mensile;
- gli assoggettamenti assicurativo/previdenziali del personale con distinzione dei vari trattamenti contributivi e previdenziali (CPDEL, TFS, TFR, INAIL, ecc....);

- altri trattamenti assicurativi o previdenziali relativi a istituti diversi dall'INPDAP (INAIL, INPS, ecc.);
- la generazione di reportistica dettagliata sul totale delle retribuzioni, imponibili fiscali, previdenziali, ecc. , per consentire le quadrature stipendiali;
- la generazione automatica dei mandati di pagamento della gestione stipendiale mensile, tramite emissione diretta degli ordinativi (integrazione con il modulo del settore finanziario);
- la generazione del modello F24EP per il versamento delle ritenute erariali e contributive, con estrazione di apposita reportistica (in formato OpenOffice Calc, MS Excel o equivalente) che consenta l'individuazione delle singole voci erariali, raggruppabili sia per singolo tributo che per codice tributo;
- la generazione delle denunce contributive mensili (DMA, Uniemens, PERSEO, ecc.) comprensive per denunce DMA di eventuali "quadri V", con possibilità di intervento manuale lato utente;
- la gestione automatica dichiarazioni annuali CU e 770 con compilazione automatica dei quadri (compresi ST, SV, SX);
- la possibilità di effettuare statistiche e stampe mensili di ogni voce stipendiale, contributiva e fiscale suddivise per centri di costo (settori, servizi), con esportazione dei dati (in formato OpenOffice Calc, MS Excel o equivalente);
- prospetti riepilogativi (sia cartacei che su file) per poter elaborare bilancio di previsione, variazione e conto consuntivo (suddivisi per capitoli di bilancio);
- la generazione tabelle economiche e giuridiche del conto annuale;
- estrazione dati per la gestione del conto annuale, monitoraggio trimestrale conto annuale, denuncia annuale INAIL e denuncia annuale IRAP (parte personale).

8.2.5 AREA SERVIZI ALLA PERSONA

8.2.5.1 SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

Il modulo dovrà essere in grado di supportare l'ente nella gestione di qualsiasi servizio che richieda una bollettazione.

Il presente modulo deve essere integrato con i servizi on line. La gestione della bollettazione deve essere integrata con il modulo di gestione della contabilità finanziaria e patrimoniale e con il modulo PagoPA.

Data la generalità della problematica si presume che il modulo sia fortemente parametrizzabile.

Il modulo software deve consentire di inserire ed aggiornare i parametri necessari per il calcolo della retta di ciascun servizio (formule, canoni, formati di stampa, IVA, parametri per l'assegnazione ISEE ecc.).

Le informazioni relative alle persone (anagrafiche) devono essere desunte dall'archivio dei soggetti evitando così il duplice inserimento e garantendo l'esattezza anagrafica di ogni informazione.

Deve essere possibile:

- arricchire l'anagrafica degli utenti con dati come:
 - le coordinate bancarie di riferimento per la gestione dell'addebito in conto corrente;
 - il soggetto al quale deve essere intestata una eventuale fattura;
 - per i servizi relativi a minori, le generalità dei genitori;
 - per ogni anno, l'indicatore ISEE per l'assegnazione della fascia;

- l'indirizzo E-Mail;
- attivare, per singoli utenti, la preiscrizione ai servizi per periodi successivi senza intaccare il normale lavoro relativo al periodo corrente.

Devono poter essere inseriti gli utenti ESENTI che verranno calcolati, ma non bollettati o fatturati, permettendo così di verificare l'effettivo costo sopportato dall'Ente.

La procedura deve permettere inoltre:

- il calcolo delle rette, con la possibilità di conteggiare anche gli interessi per tardivo pagamento;
- l'esecuzione dei conteggi, sulla base dei singoli servizi, con i dettagli dell'IVA, evidenziando la parte della retta esente e imponibile;
- la stampa dei dati elaborati;
- lo scarico dei pagamenti avvenuti;
- per ogni utente la visualizzazione dei singoli movimenti relativi al servizio selezionato e procedere all'interrogazione e modifica degli stessi;
- l'aggiornamento dei pagamenti, in modo semplice e veloce.

Le principali stampe della procedura devono essere:

- Ruoli
- Bollettini
- Elenco dei pagamenti
- Elenco degli insolventi
- Bollettini per solleciti di pagamento.

Deve essere prevista l'estrazione dei dati per la postalizzazione dei pagamenti.

8.2.5.2 BANDI DI FINANZIAMENTO E GESTIONE GRADUATORIE

L'Ente gestisce avvisi e bandi con la finalità di costituire una graduatoria delle domande di partecipazione pervenute.

Il sistema dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- gestione dell'accesso ai partecipanti utilizzando le modalità indicate dal CAD (es: SPID, CIE, CNS), dal quale dovranno essere recuperate tutte le informazioni di identificazione necessarie alle fasi successive (in caso di erogazione di fondi, verrà richiesto anche il codice IBAN);
- gestione della verifica delle residenze di chi partecipa al bando e/o del beneficiario del bando (es: genitori-figli, anziani e procure);
- gestione delle tempistiche del bando;
- raccolta delle informazioni necessarie richieste per la definizione della graduatoria;
- nei limiti dei tempi del bando, il modulo online dovrà poter essere compilato e modificato dal richiedente;
- permettere la definizione delle regole di ordinamento delle domande pervenute in base a più criteri, anche concatenati tra loro, mediante formule matematiche;
- permettere agli operatori di verificare le domande pervenute analizzandone i criteri anche mediante interfacciamento a banche dati esterne (es: ISEE) o interne (es: verifica posizione debitoria nei confronti dell'ente);
- creazione e gestione della graduatoria;
- notifica ai partecipanti dell'esito della domanda presentata e, nel caso di ammissione, la loro posizione in graduatoria (via mail, PEC, sms o mediante IO APP);

- in caso di erogazione di fondi il processo si dovrà integrare con il modulo degli atti per la creazione dell'atto di liquidazione ed il modulo di contabilità per l'emissione dei mandati di pagamento, con conseguente notifica all'utente;
- in caso di erogazione di contributi a persone fisiche il sistema dovrà permettere l'emissione del relativo cedolino e, a fine anno, la CU opportunamente intestata (es: genitore in caso di bonus al figlio);
- Fornire una reportistica adeguata con possibilità di effettuare stampe parametriche con esportazione in formato aperto.

Attività legate alla concessione di benefici economici (sostegno della maternità, locazione o situazioni di emergenza abitativa, concessioni di utilizzo di centri sociali, buoni pasto, buoni spesa, ecc.).

Attività relative al rilascio di autorizzazioni (invalidi, circolazione in deroga a divieti, passi carrai, allaccio fognatura, occupazione suolo pubblico ecc.).

8.2.5.3 CARTELLA SOCIALE

Il software deve fornire le funzionalità di gestione dei servizi resi dai Servizi Sociali e dovrà essere conforme a quanto previsto nella DRG 2457 del 18/11/2019 e s.m.i..

I processi organizzativi supportati dal software sono tutti quelli relativi all'attività di assistenza, dall'acquisizione delle istanze di parte alla valutazione delle stesse, alla pianificazione e programmazione degli interventi e delle equipe, all'erogazione del servizio fino alla consuntivazione delle prestazioni erogate.

L'infrastruttura software dovrà permettere di supportare la complessità organizzativa della struttura (uffici comunali ed enti del terzo settore) fornendo gli strumenti di condivisione ottimizzati per svolgere al meglio le attività di competenza.

FUNZIONALITÀ

Devono essere fornite almeno le seguenti funzionalità:

- la gestione degli assistiti e delle informazioni correlate: composizione nucleo familiari con indicazione dei principali dati anagrafici, dati economici del nucleo/assistito (ISEE, Reddito, DSU, ecc.), dati sulle persone di riferimento/caregiver dell'assistito (ADS, medico, caregiver principale, ecc.), indicazione degli interventi già attivati dal Servizio sociale o da altro Ente (RDC, Contributi economici, SAD, ADI, EDM, Misura B2, Contributo barriere architettoniche, ecc.), titolarità di particolari status di legge (Disabilità con indicazione della percentuale, Legge 104/92, Legge 6/2004, Tutela, Curatela, ecc.);
- la gestione delle organizzazioni e delle strutture che provvedono ad erogare il servizio di assistenza (es.: enti del "terzo settore");
- l'integrazione per l'acquisizione automatica dei dati da anagrafiche di riferimento per l'ambito di applicazione;
- la gestione in profondità storica di tutte le informazioni anagrafiche variabili nel tempo;
- l'importazione dei tracciati di enti esterni (es.: graduatorie gestite da regione Lombardia).

SEGNALAZIONI E DOMANDE

Il modulo deve prevedere la gestione delle richieste di assistenza (richieste del medico di base, domande dell'assistito o dei familiari, segnalazioni da assistenti sociali, ecc.):

- definizione degli stati e dell'iter delle richieste;

- predisposizione e gestione del piano di assistenza individuale anche attraverso la compilazione del diario dell'assistito da parte delle figure preposte;
- costituzione e gestione della Cartella Integrata dell'Assistito, con la possibilità di trasmettere alle organizzazioni erogatrici dell'assistenza le informative di competenza (compreso l'Ufficio di Piano).

VALUTAZIONE

Il modulo deve prevedere il supporto alla valutazione per l'ammissione dell'assistito all'erogazione degli interventi e alla definizione del livello di assistenza necessaria:

- valutazioni successive dello stato dell'assistito (sia in corso sia a conclusione dell'erogazione degli interventi);
- schede di valutazione;
- Foglio relazione sociale;
- Scheda di segnalazione TM - TO.

PRESA IN CARICO E INTERVENTI

Il modulo deve prevedere la gestione delle prese in carico e degli interventi di assistenza:

- definizione iter degli interventi;
- gestione della durata degli interventi attraverso un sistema informatizzato (es: APP o Web APP) che permetta di stabilire in modo certo l'inizio e la fine del servizio, con la possibilità di rilevare la posizione sul territorio;
- consuntivazione degli interventi erogati sia a livello di singoli accessi a domicilio (o in strutture semi-residenziali) sia a prestazioni effettuate, compresa la verifica rispetto a quanto previsto;
- gestione aspetti economici, sia relativi ai contributi assegnati agli assistiti sia per la liquidazione delle competenze dovute per gli interventi effettuati da operatori di organizzazioni di assistenza domiciliare e delle strutture semi-residenziali;
- gestione di sospensione e ripristino dei contributi.

MONITORAGGIO DELLA SPESA

Il software deve fornire uno strumento di monitoraggio della spesa.

In particolare, monitoraggio e rendicontazione della spesa sui capitoli di bilancio.

Deve inoltre permettere di produrre reportistica dinamica mediante filtri e impostazione parametrica dei criteri di selezione. Nello specifico il software dovrà essere in grado di aggregare la spesa sostenuta dall'Ente in un dato arco temporale per ogni tipologia di servizio.

Il software dovrà operare la stessa funzione con estrazione del numero di utenti in favore dei quali è stato attivato uno specifico servizio in un dato arco temporale.

INTEGRAZIONE E COMUNICAZIONE

Il modulo deve prevedere:

- un sistema di notifiche generalizzato per l'invio tempestivo agli operatori responsabili dei casi di segnalazioni in merito ad eventi di interesse (ricovero, attivazione o sospensione di un intervento, ecc.);
- l'integrazione con l'anagrafe comunale per la selezione degli utenti assistiti nell'ambito comunale;

- l'integrazione con ANPR per verificare che gli utenti richiedenti risiedano all'interno dei comuni che compongono l'ambito del Piano di Zona;
- le estrazioni massive per la rendicontazione agli enti di riferimento (es.: regione Lombardia) per specifiche prestazioni (es.: tracciato per la Misura B2);
- la possibilità di importare dal portale di regione Lombardia le graduatorie relative ai bandi regionali per la verifica integrata dei requisiti (es.: residenza, ISEE, ecc.);
- estrazione di file xml o csv con indicazione dei dati anagrafici degli utenti, degli interventi attivati in loro favore e della spesa sostenuta dall'Ente per l'attivazione dei servizi. La funzione dovrà consentire al Servizio di procedere con caricamenti massivi dei dati richiesti da INPS all'interno del portale SIUSS.

8.3 INTEROPERABILITÀ CON ALTRI GESTIONALI

La finalità dell'ente è quella di dotarsi di strumenti software integrati che permettano di ottimizzare l'attività quotidiana. Questi principi devono essere garantiti anche per i moduli non oggetto di gara le quali informazioni dovranno essere fruibili dalla suite oggetto di gara e viceversa.

8.3.1 EDILIZIA PRIVATA - SUAP/COMMERCIO

L'ente ha attualmente in dotazione i seguenti software:

ArchiWeb Edilizia
ArchiWeb Commercio
CPORTAL 360

Particolare attenzione dovrà essere posta nel trasferimento dei files di grosse dimensioni presentati dai professionisti che la procedura dovrà, in modo automatico, recepire ed allegare al protocollo appena costituito.

Deve essere prevista l'integrazione con il modulo Anagrafe.

Sarà necessario inoltre integrare la gestione del pagamento mediante circuito PagoPA sfruttando il sistema integrato nella suite oggetto di gara.

Tramite web service, o soluzione automatica almeno di pari livello, dovrà essere possibile acquisire automaticamente dal portale CPORTAL 360 gli avvisi di pagamento emessi per consentire l'abbinamento con i servizi già mappati nella suite ed arrivare alla riconciliazione con i provvisori di entrata e gli IUV generati esternamente.

Dovrà essere gestita la corretta ripartizione delle voci di spesa che andranno a comporre lo IUV relativo alla pratica, che potrà essere composto da più articoli (es: diritti di segreteria + vari tipi di onere di urbanizzazione).

8.3.2 POLIZIA LOCALE

La gestione del procedimento sanzionatorio delle violazioni del Codice della Strada viene attualmente svolta dalla Polizia Locale con il software CONCILIA di Maggioli S.p.a.; da detto gestionale, e in particolar modo dal relativo partner tecnologico, dovrà essere possibile

acquisire gli avvisi di pagamento emessi per consentire la riconciliazione in contabilità con i provvisori di entrata e gli IUV generati.

L'integrazione potrà avvenire sia automaticamente (web service) o tramite importazione da file in formato aperto (csv, txt, .xlsx, ecc.).

8.3.3 GESTIONE OPERE PUBBLICHE

Il modulo per la Gestione delle Opere Pubbliche non è previsto nel presente affidamento e ed è da individuare. Le integrazioni richieste prioritariamente riguarderanno i moduli di contabilità, protocollo informatico e atti amministrativi/contratti.

8.3.4 SERVIZI ON-LINE

L'Ente prevede di adottare un portale di front office per la pubblicazione dei servizi online quale punto di ingresso per le richieste del cittadino, e di uscita per le risposte dall'ente, non oggetto del presente affidamento.

A tal fine ha partecipato, ottenendo il relativo finanziamento, all'Avviso Pubblico "Misura 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI (SETTEMBRE 2022)" - M1C1 PNRR Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NextGenerationEU.

La suite proposta pertanto deve essere in grado di interfacciarsi con il portale dei Servizi Online che sarà implementato dall'Ente con le caratteristiche previste dall'Avviso PNRR Misura 1.4.1 di cui sopra.

I procedimenti avviati da Portale dovranno essere intercettati e gestiti all'interno della suite proposta mediante apposito flusso di lavoro ("Workflow") nei quali dovranno essere opportunamente "innestati", procedimento per procedimento, vari punti di controllo per l'aggiornamento dello stato di avanzamento della richiesta, fino al termine della stessa.

Ogni istanza inoltre dovrà essere protocollata in maniera automatica e trasparente per l'ufficio protocollo, ed il numero di registro dovrà essere mostrato all'utente richiedente. Particolare importanza deve essere data alla possibilità per il cittadino di consultare da Portale lo stato di avanzamento della propria pratica.

La modalità di interfacciamento dovrà essere implementata secondo lo standard REST - OPEN API 3 (settembre 21 e smi).

All'atto del collaudo dovranno essere attivati con il Front office tutti i servizi attivi nell'Ente ed in via prioritari i servizi inseriti nella domanda di finanziamento PNRR (allegato 3).

9 ATTIVITÀ PROGETTUALI

9.1 MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO

Tutta l'attività di installazione, migrazione dati e avviamento (fase di deploy), incluso il periodo necessario all'addestramento all'uso degli applicativi e al collaudo finale, è stabilita in 12 (dodici) mesi a partire dalla data di inizio delle attività (c.d. data avvio del progetto). Tale data sarà indicata in apposito verbale firmato dalle parti entro 20 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto (c.d. verbale avvio progetto).

La suite applicativa dovrà essere attivata per moduli sulla base delle priorità dei servizi e nei tempi indicati dall'Ente.

Il soggetto aggiudicatario nell'esecuzione dell'appalto dovrà garantire la esatta esecuzione dei punti di seguito elencati:

- la fase di deploy dell'intera suite applicativa in modalità SaaS, comprensiva di tutti i servizi richiesti (installazione/attivazione presso la server farm del fornitore, conversione dati e formazione al personale dell'ente) dovrà essere completata entro 12 mesi consecutivi conteggiati dalla data di avvio del progetto, come sopra definita;
- tutti gli applicativi oggetto della presente fornitura dovranno essere attivati presso il datacenter individuato dall'Appaltatore avente le caratteristiche individuate al paragrafo 1 del presente Capitolato;
- deve essere fornito, contestualmente all'attivazione della soluzione offerta, un ambiente di test perfettamente identico all'ambiente di produzione; tale ambiente dovrà essere completamente indipendente dall'ambiente di produzione.

Le attività svolte in loco o di interfacciamento con la struttura dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici comunali. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici comunali. L'Aggiudicataria si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo. L'Ente si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con l'Aggiudicataria.

Le operazioni oggetto del presente capitolato non dovranno interrompere le normali operazioni di routine svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

Per le prestazioni contrattuali dovute, l'appaltatore si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale altamente specializzato facente parte del proprio organico. Di tale personale dovrà essere redatto opportuno piano di assegnazione alle attività previste per il deploy del progetto e dovrà essere fornito, a richiesta dell'Amministrazione, per ogni persona assegnata un documento contenente le esperienze pregresse e il livello di inquadramento in azienda.

L'Appaltatore riconosce all'Amministrazione la facoltà di chiedere la sostituzione del personale utilizzato qualora tale personale non venga riconosciuto dall'Amministrazione adeguato alla perfetta esecuzione dell'appalto. L'esercizio da parte dell'Amministrazione di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comportano alcun onere per l'Amministrazione stessa.

In ogni caso le attività pianificate devono TASSATIVAMENTE terminare entro i tempi stabiliti dal cronoprogramma; in caso di ritardi si applicano le penali di cui al relativo paragrafo.

Le attività si intendono concluse con esito positivo, Al FINI PNRR, dal momento in cui l'Ente effettuerà comunicazione, attraverso la piattaforma Pa Digitale 2026, del rilascio in esercizio del servizio inviando il Questionario di Assesment con lo stato "Completato" e la verifica di tutti i sistemi e dataset e della migrazione delle applicazioni incluse nel Piano di migrazione sarà stata effettuata con esito positivo.

Per rilascio in esercizio si intende la disponibilità negli ambienti di destinazione (Public Cloud Qualificato o Infrastruttura della PA idonea) di tutti gli applicativi identificati per l'erogazione del singolo servizio.

9.1.1 PIANO DELLE ATTIVITÀ

L'Appaltatore entro la data fissata per la firma del verbale di cui sopra consegna al RUP il "Piano delle attività", che deve essere accettato dal RUP medesimo. In caso di non accettazione il Piano deve essere adeguato alle indicazioni del RUP entro i successivi cinque giorni lavorativi.

Il Piano delle attività dovrà essere predisposto nel rispetto delle indicazioni contenute nel presente Capitolato e dovrà prevedere quanto segue:

- diagramma di Gantt del progetto
- piano di migrazione
- piano di formazione
- piano delle configurazioni
- specifiche di collaudo, con indicazione delle modalità con cui verrà eseguito lo switch-off dei vari moduli e data di avvio dell'uso in esercizio di ogni singola procedura oggetto di appalto.

Il diagramma di Gantt, incluso nel piano delle attività, dovrà riportare anche l'allocazione delle risorse umane necessarie specificando il soggetto (Aggiudicatario e/o Ente) responsabile di ogni singola fase e il corrispondente impegno temporale.

Il "Piano delle attività" dovrà tenere conto delle criticità inerenti ai moduli legati alle candidature PNRR ai quali dovrà essere data la priorità rispetto al resto delle attivazioni.

Si riportano di seguito i moduli inseriti nella domanda di finanziamento PNRR Avviso Pubblico 'Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI COMUNI (APRILE 2022)' con i relativi moduli oggetto del presente appalto:

Classe di servizi	Servizio	Descrizione servizio	Modulo verticale
CERTIFICATI E DOCUMENTI	DEMOGRAFICI - ANAGRAFE	Tenuta degli atti e dei registri anagrafici della popolazione residente in Italia e dei cittadini italiani residenti all'estero compresi: acquisizione manifestazioni di consenso al trapianto di organi e rilascio di certificati e documenti di identità personale.	Paragrafo 8.2.1.8
CERTIFICATI E DOCUMENTI	DEMOGRAFICI - STATO CIVILE	Tenuta atti e registri dello stato civile, attività in materia di cittadinanza, divorzi, separazioni e testamento biologico (DAT) nonché rilascio di certificati.	Paragrafo 8.2.1.10
CERTIFICATI E DOCUMENTI	DEMOGRAFICI - LEVA MILITARE	Attività relativa alla tenuta delle liste di leva, dei registri matricolari e dei registri dei congedi	Paragrafo 8.2.1.11
CERTIFICATI E DOCUMENTI	DEMOGRAFICI - GIUDICI POPOLARI	Attività relative alla tenuta degli elenchi dei cittadini nominabili come giudice popolare.	Paragrafo 8.2.1.12

CERTIFICATI E DOCUMENTI	DEMOGRAFICI - ELETTORALE	Procedimenti in materia elettorale (tenuta delle liste elettorali, attività relativa all'elettorato attivo e passivo, attività relativa alla tenuta degli albi scrutatori e presidenti di seggio, rilascio di certificazione e tessere ecc.).	Paragrafo 8.2.1.9
SERVIZI INFORMATIVI	PROTOCOLLO	Attività di gestione del protocollo e dei sistemi documentali.	Paragrafo 8.2.1.1
SERVIZI INFORMATIVI	ALBO PRETORIO	Albo pretorio e storico atti	Paragrafo 8.2.1.6
TRIBUTI E PAGAMENTI	GESTIONE ECONOMICA	Attività per la gestione economica dell'ente (bilanci, entrate, uscite, retribuzioni, ordini per beni e servizi, fatturazione attiva e passiva, ecc.).	Paragrafo 8.2.2.1 Paragrafo 8.2.4.4
ALTRO - PERSONALE	GESTIONE PERSONALE	Gestione dipendenti e altri soggetti impiegati a vario titolo presso l'ente (assunzioni, cessazioni, contratti, permessi, ecc.) di dipendenti, incarichi temporanei, stagisti, LSU, ecc..	Paragrafo 8.2.4.1 Paragrafo 8.2.4.2 Paragrafo 8.2.4.3
ALTRO - PERSONALE	ORGANI ISTITUZIONALI	Gestione dei dati relativi agli organi istituzionali dell'ente (nomine, cessazioni, retribuzioni, atti, sedute, interrogazioni, ecc.), nonché dei rappresentanti dell'ente presso altri enti, aziende ed istituzioni. Atti deliberativi.	Paragrafo 8.2.1.2
CONTRATTI	CONTRATTI	Attività relative ai contratti e scritture private con terzi (stipula, controlli, verifiche, garanzie, pagamenti).	Paragrafo 8.2.1.5

Tutte le attività inerenti il PNRR (es. piano di migrazione) dovranno essere effettuate secondo le prescrizioni contenute nell'avviso pubblico "MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.2 "ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI" - e relativi allegati affinché l'Ente possa attestare che il processo di migrazione del servizio e il rilascio in esercizio sia positivamente concluso.

9.1.2 REFERENTE TECNICO

Entro la data di avvio progetto l'Appaltatore deve segnalare formalmente all'Ente un Referente tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il RUP e i suoi delegati.

Si segnalano in via non esaustiva le attività che il Referente tecnico dovrà svolgere:

- coordinamento e armonizzazione delle risorse della propria azienda in ragione delle direttive dell'Ente;
- gestione del gruppo di lavoro;

- ricerca di personale specializzato necessario per fronteggiare improvvisi carichi di lavoro;
- controllo e rendicontazione di tutte le attività;
- comunicazione immediata di potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
- supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto.

L'eventuale sostituzione del referente tecnico deve essere comunicata immediatamente all'Ente tramite PEC.

9.1.3 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CLOUD

L'Aggiudicataria deve garantire l'attivazione dell'ambiente operativo in cloud e l'attivazione dei servizi connessi al massimo entro trenta giorni dalla data avvio del progetto, a meno di diversa autorizzazione da parte dell'Ente.

9.1.4 MIGRAZIONE DEI DATI

Le banche dati di tutti i software gestionali destinati ad essere sostituiti dovranno essere opportunamente convertite e migrate verso i nuovi moduli applicativi; la migrazione deve comprendere anche i dati storici.

Saranno ad esclusivo onere e cura dell'Appaltatore le operazioni necessarie per estrarre/esportare/recuperare tali archivi nonché per ottenere eventuali schemi ed altre informazioni su tabelle e relazioni dei database, con minimo supporto richiedibile all'Ente.

Dovrà essere garantita l'integrità relazionale e la consistenza dei dati realizzando, se necessario, un'attività di bonifica e normalizzazione dei dati su indicazione dei singoli uffici. Il risultato della conversione dovrà essere messo a disposizione degli uffici per poter effettuare i controlli di integrità e conformità.

Una volta che le procedure di conversione saranno state giudicate dall'Ente come ottimali per procedere al passaggio dei dati sul nuovo gestionale, in accordo con l'Aggiudicataria dovrà essere definita la data dell'allineamento definitivo dei dati con gli archivi delle procedure di partenza.

L'avvio di ciascuna delle nuove procedure dovrà corrispondere alla disattivazione delle corrispondenti tra quelle attualmente in uso e dovrà garantire che nessuna informazione venga persa.

In caso si verificano dei problemi di conversione anche di una minima parte dei dati, dovranno essere eseguite delle azioni correttive che andranno concordate preventivamente con l'Ente.

Ognuna di queste azioni dovrà essere formalizzata e documentata.

Pertanto, l'aggiudicatario dovrà mantenere la base dati di origine a disposizione per tutta la durata contrattuale per le necessarie azioni di conversione correttiva.

Dovrà essere inoltre garantita la migrazione completa dell'archivio di conservazione digitale a norma, attraverso l'importazione dei pacchetti conservati nel formato standard previsto dalla normativa in vigore (SInCRO - standard UNI 11386 - Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel recupero degli Oggetti digitali); dovranno pertanto essere attivati i metodi di interscambio dati più opportuni per il trasferimento della mole di documenti conservati.

La procedura di migrazione deve preservare e garantire l'integrità e la validità di tutti i files riversati.

SI PRECISA CHE TUTTE le attività di migrazione verso ambiente cloud dovranno essere effettuate secondo le prescrizioni contenute nell'avviso pubblico "MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.2 "ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI" - allegati 2.5 e 4 affinché l'Ente possa attestare che il processo di migrazione del servizio e il rilascio in esercizio sia positivamente concluso.

9.1.5 INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E COLLAUDO

Il nuovo sistema deve soddisfare le esigenze attuali degli uffici interessati e i loro processi di lavoro; l'Aggiudicataria potrà tuttavia proporre modifiche di tipo organizzativo che risultino più funzionali al flusso informativo in essere in base alla propria esperienza in questo ambito. Tali modifiche dovranno comunque essere approvate dall'Ente.

Pertanto, l'Aggiudicataria dovrà predisporre e consegnare all'Amministrazione come previsto al paragrafo 9.1.1 un documento contenente la formalizzazione dei flussi e delle modalità di gestione concordati, denominato piano delle configurazioni.

Al fine di garantire l'operatività dei servizi dell'Ente, prima del rilascio ed avvio di ciascun modulo l'Aggiudicataria deve implementare idonee personalizzazioni del codice in modo da:

- adeguare gli applicativi ad eventuali esigenze dell'Ente nel rispetto della normativa vigente;
- realizzare idonei strumenti di interazione (prioritariamente web service) con i software attualmente in uso dall'Ente, sia per quanto riguarda quelli che rimarranno attivi (es: polizia locale, pratiche edilizie) sia per quelli in via di sostituzione non inclusi nel presente appalto.

Nel caso in cui la documentazione fornita risulti poco chiara o non sufficiente all'espletamento del compito designato, l'Ente si riserva la possibilità di chiedere anche in un secondo momento chiarimenti e/o approfondimenti che l'Aggiudicataria dovrà rendere disponibili entro cinque giorni lavorativi; in caso di ritardi verranno applicate le penali di cui al relativo paragrafo.

Il collaudo - definito come verifica della piena funzionalità e di assenza di difetti di apparati hardware, di procedure software e di azioni operative - riguarderà tutte le attività di installazione, configurazione, avviamento e migrazione dati.

E' previsto il collaudo dei singoli moduli e il collaudo della soluzione offerta.

Il collaudo dovrà essere eseguito nelle rispetto delle "specifiche di collaudo" riportate nel Piano delle attività approvato dall'Ente, in tempi brevi, in modo continuativo e in contraddittorio tra l'organo tecnico dell'Ente e l'Aggiudicataria.

L'Amministrazione effettuerà, insieme al personale tecnico del fornitore, verifica di conformità delle procedure verificando la reale compatibilità con gli hardware (in particolare scanner, stampanti ad aghi e di barcode) e i software di produttività personale in uso presso l'Amministrazione.

Le "specifiche di collaudo" riportano le modalità con cui verrà eseguito lo switch-off dei vari moduli e la data di avvio dell'uso in esercizio di ogni singola procedura oggetto di appalto.

Le "specifiche di collaudo" riportate nel Piano approvato dall'Ente potranno essere oggetto di modifica in accordo fra le parti. In tal caso le modifiche dovranno essere sottoposte preventivamente al RUP per accettazione entro venti giorni solari precedenti la data prevista di rilascio della dichiarazione di "pronti al collaudo".

Le “specifiche di collaudo”, una volta accettate, rappresenteranno una guida per il collaudo; esso potrà comunque includere tutte le prove ritenute necessarie dall’Ente. Eventuali ulteriori prove che si deciderà di effettuare dovranno essere verbalizzate e costituiranno un addendum alle norme di collaudo sopra citate.

Secondo i tempi indicati nel Piano delle attività approvato, l’Aggiudicataria comunicherà a mezzo PEC il “pronti al collaudo”.

Alla positiva conclusione del collaudo dello specifico modulo o attività si procederà all’avviamento in esercizio; tutti i collaudi saranno documentati in appositi verbali redatti dall’Ente e sottoscritti da entrambe le parti.

Qualora in sede di collaudo di ogni modulo si riscontrino anomalie pregiudizievoli al servizio, il collaudo avrà valore negativo, così come attestato dalla sottoscrizione del relativo verbale. In questa ipotesi l’Aggiudicataria sarà tenuta alla eliminazione dei difetti o delle carenze ad essa imputabili e a prevedere l’esecuzione di un nuovo collaudo in tempi brevi e comunque in modo tale che sia garantito il rispetto della data prevista per la messa in esercizio del modulo presso l’Ente.

Qualora trascorso il tempo stabilito il servizio non sia disponibile per il collaudo, ovvero le nuove prove di collaudo risultino negative, l’amministrazione ha la facoltà di applicare le penali di cui allo specifico paragrafo.

Al termine della fase di deploy verrà eseguito il collaudo della soluzione e verrà redatto relativo verbale sottoscritto dalle parti. In caso di verifica positiva, a partire dalla data riportata su tale verbale verranno conteggiati i 48 mesi di esercizio a regime.

Qualora in sede di collaudo si riscontrino anomalie pregiudizievoli al servizio, il collaudo avrà valore negativo, così come attestato dalla sottoscrizione del relativo verbale. In questa ipotesi l’Aggiudicataria sarà tenuta alla eliminazione dei difetti o delle carenze ad essa imputabili e a prevedere l’esecuzione di un nuovo collaudo in tempi brevi e comunque in modo tale che sia garantito il rispetto della data prevista da cronoprogramma per la conclusione della fase di deploy.

Qualora trascorso il tempo stabilito la soluzione non sia disponibile per il collaudo, ovvero le nuove prove di collaudo risultino negative, l’Amministrazione ha la facoltà di applicare le penali di cui allo specifico paragrafo o di risolvere il contratto, fatta salva la rivalsa di cui allo specifico paragrafo.

9.2 FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO

Oltre alla fornitura in cloud dei software ed allo svolgimento delle attività per l’attivazione del sistema, il fornitore dovrà farsi carico della formazione del personale dell’Ente coinvolto dal progetto e che dovrà operare con i nuovi moduli software previsti dalla soluzione.

L’attività di formazione deve differenziarsi tra:

- amministratori di sistema;
- operatori.

Le giornate di formazione dovranno essere organizzate distintamente per ciascuna delle aree funzionali e pianificate e tenute in più occasioni, in relazione al numero dei partecipanti.

Successivamente all’avviamento/deploy della suite sarà incluso nel servizio, all’interno del canone annuo, un “**Pacchetto Assistenza**” composto di **20 giornate di intervento per attività**

generiche di evoluzione del sistema, configurazione, formazione o supporto nelle attività ricorrenti (es: apertura/chiusura bilancio, revisione liste elettorali ecc.); il pacchetto assistenza viene fornito per ogni anno di durata dell'incarico; nel caso questo pacchetto venisse esaurito, l'ente potrà richiedere giornate di intervento aggiuntive al costo previsto in offerta. Nel caso in cui il pacchetto non venisse utilizzato interamente, le giornate non godute saranno portate ad incremento nell'anno successivo.

Nell'offerta economica dovrà essere specificato il costo di una giornata di formazione singola nella sede comunale e da remoto; tale costo dovrà essere mantenuto per i primi due anni e di seguito aggiornato in base all'indice ISTAT.

È auspicabile che la formazione sia effettuata su ambienti che contengono i dati dell'ente (anche in fase di pre-avvio e non validati), per far sì che l'attività di formazione sia maggiormente pregnante consentendo agli operatori di lavorare con dati di propria conoscenza.

9.2.1 LA GIORNATA DI INTERVENTO

In questo paragrafo è descritto ciò che è inteso con il termine "Giornata di intervento" e quali sono le sue caratteristiche.

Il suo svolgimento è inteso che avvenga presso una o più sedi dell'ente; la durata è di 8 (otto) ore, non comprensive del tempo impiegato per il viaggio, ad inizio e fine attività, per raggiungere e lasciare l'ente. Sono invece compresi i tempi degli eventuali spostamenti tra le sedi comunali. Le giornate erogate in presenza possono essere suddivise in mezza giornate in questo caso la durata è di 4 (quattro) ore. Ogni tipo di costo sostenuto dall'aggiudicatario è da considerarsi compreso nel valore offerto della giornata di intervento.

Le attività ricomprese nella giornata possono essere:

- Formazione ad uno o più utenti;
- Consulenza, analisi e affiancamento personale;
- Configurazione ambiente (moduli verticali, orizzontali o workflow) per attivazione nuove funzionalità.

Sarà possibile concordare lo svolgimento delle giornate di intervento da remoto anziché in presenza; in questo caso si genereranno 2 (due) ore di credito nei confronti dell'ente per ogni giornata convertita che potranno essere sfruttate per attività dello stesso tipo. Le giornate erogate da remoto possono essere suddivise in singole ore.

9.2.2 PIANO DI FORMAZIONE IN FASE DI AVVIAMENTO

Il Piano di formazione allegato al Piano delle attività di cui al paragrafo 9.1.1 deve essere suddiviso per i moduli richiesti e potrà essere oggetto di riorganizzazione secondo le esigenze sorte in fase di avvio e gestione, in accordo fra le parti.

L'aggiudicatario nel predisporre il Piano di formazione tiene conto di quanto segue:

1. **fase antecedente l'avvio della suite e dei singoli moduli:**

- a. formazione - da svolgersi in presenza - che permetta al personale di conoscere ed essere operativo in tutte le procedure del modulo oggetto di formazione, organizzata in sessioni, con un massimo di 20 persone, salvo diversa indicazione dall'Amministrazione Comunale;

- b. sessioni pratico-applicative, da svolgere con le modalità tipiche del “training on the job”, affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti funzionalmente omogeneo;
2. **fase di avvio, affiancamento: nelle prime giornate di avvio di ogni modulo dovrà** essere presente un numero di tecnici (successivamente indicato in apposita tabella) presso l’Ente per affiancare il personale allo scopo di evitare interruzioni del servizio e per supportare il personale con la familiarizzazione delle nuove procedure;
 3. **sessioni integrative di formazione:** a richiesta del personale comunale dovranno essere svolte giornate di formazione durante il primo anno a seguito dell’avvio di ogni modulo - anche da remoto - per l’analisi di singole procedure (es.: procedura di riaccertamento per il rendiconto, revisione liste elettorali, gestione seduta elettorale, ecc.);
 4. **documentazione on line delle procedure dei moduli** costantemente aggiornata in base alle release rilasciate dalla ditta, attraverso:
 - a. moduli formativi, FAQ, tutorial ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana) fruibili in modalità e-Learning;
 - b. help contestualizzato ai campi presenti nelle varie schermate;
 5. **registrazione formazione:** archivio delle registrazioni delle sessioni formative di cui al punto 1. lett. a) Verrà messo a disposizione uno spazio cloud accessibile agli utenti dove sarà possibile consultare i filmati delle sessioni.

Si riportano di seguito le esigenze formative minime individuate dall’amministrazione relativamente ai moduli da attivare sulle quali l’aggiudicataria dovrà basarsi nel predisporre il Piano formativo da inserire nel Piano delle attività previsto al paragrafo 9.1.1.

	N. Giornate/uomo (soglia minima)	Di cui in affiancamento
AMMINISTRATORI DI SISTEMA	15	8
AFFARI GENERALI - TRASVERSALE A TUTTE LE AREE (Protocollo, Atti, Albo, Amm. Trasparente) e RIEPILOGO ATTIVITA - con più sessioni (stesso argomento con più sessioni viene contato una volta sola)	15	10
PROTOCOLLO INFORMATICO E SISTEMI DOCUMENTALI	6	6
INVIO ATTI CONSERVAZIONE DIGITALE	5	2
ATTI AMMINISTRATIVI	5	2
GESTIONE CONTRATTI	4	2
GESTIONE MESSI COMUNALI E ALBO PRETORIO	2	1
SERVIZI DEMOGRAFICI	40	30*
SERVIZI FINANZIARI	33	20**
TRIBUTI	10	5
RISORSE UMANE	12	8
SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE - BANDI	7	6

* Considerata la natura del servizio, si rende necessaria la presenza di più tecnici in contemporanea per in primo periodo di avviamento, in modo da far fronte con tempestività alle

esigenze degli utenti compatibilmente con la tempistica richiesta dall'attività di sportello. Per i primi 5 giorni di avviamento dovranno essere presenti 4 tecnici in contemporanea.

** considerato il numero di utenti del servizio si rendono necessari almeno 2 tecnici in contemporanea.

Non è prevista formazione per il modulo inerente la cartella sociale (paragrafo 8.2.7) e per il modulo inerente il controllo di gestione (paragrafo 8.2.2.6) che saranno oggetto di fornitura (solo licenza) ma verranno, a necessità, avviati successivamente e la relativa formazione avverrà ai sensi del paragrafo 9.2.

9.2.3 FORMAZIONE AMMINISTRATORI DI SISTEMA

I corsi di formazione ed addestramento espressamente rivolti al personale dipendente dell'ente addetto alla gestione e conduzione dell'infrastruttura tecnologica e della piattaforma applicativa saranno finalizzati al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative e del database.

I corsi dovranno essere finalizzati, inoltre, al trasferimento delle seguenti competenze:

- gestione delle politiche di sicurezza e di amministrazione degli utenti (autorizzazioni e profilazione, definizione gruppi, ruoli, permessi, organigramma degli uffici, gestione credenziali utenti, ecc.);
- configurazioni in autonomia degli iter documentali;
- configurazione e gestione degli applicativi;
- modalità di creazione degli export parametrici;
- istruzioni per il monitoraggio delle componenti di background del sistema rilevanti per il corretto funzionamento del sistema (schedulazioni, processi, stato di attività dei webservice, ecc...)
- procedura per la predisposizione delle componenti client eventualmente necessarie al corretto funzionamento dei gestionali (impostazioni browser, eventuali configurazioni stampanti, client mail, driver di firma, o altri pacchetti client da distribuire, ecc...)

9.2.4 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

A scopo meramente indicativo e non esaustivo, la formazione rivolta agli operatori della suite fornita dovrà trattare i seguenti argomenti:

- accesso all'applicazione, interfaccia utente e modalità di interazione, navigazione nei menù, accesso agli help e alla documentazione in linea, ecc.;
- formazione approfondita del modulo specifico;
- attivazione delle funzionalità, immissione, controllo e validazione dei dati, funzioni di ricerca, interrogazione, visualizzazione e stampa, chiusure periodiche, ecc.;
- accesso alla documentazione tecnica e alla manualistica di riferimento;
- parametrizzazioni, sviluppo di report personalizzati, produzione di stampe massive, ecc.;
- funzionalità di import/export, di interoperabilità e interscambio con prodotti di "office automation".

9.3 DOCUMENTAZIONE A CORREDO DEL SOFTWARE

Si richiede la fornitura della seguente documentazione:

- manuale tecnico sull'architettura generale del sistema (disegno logico e fisico dei dati);

- struttura delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle;
- architettura tecnologica e funzionale;
- manuale utente per l'amministratore di sistema;
- manuale utente semplificato per l'utilizzatore finale dell'applicativo che illustri in dettaglio gli aspetti funzionali di ogni singolo modulo;
- guida in linea accessibile da ogni schermata dei vari applicativi;
- requisiti hardware (sia PC o tablet ecc.).

Tutta la documentazione dovrà essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico; dovrà essere costantemente aggiornata dall'Aggiudicatario sulla base dei successivi aggiornamenti e personalizzazioni dell'applicativo.

9.4 CREDENZIALI DI SUPER UTENTE

L'Aggiudicatario deve fornire all'amministratore di sistema dell'ente le credenziali applicative di massimo livello di privilegio per:

- la gestione delle credenziali utenti;
- la gestione delle abilitazioni degli utenti;
- gestione delle configurazioni di sistema.

9.5 SERVIZI RICORRENTI

Per tutta la durata contrattuale sono richiesti servizi professionali rivolti alla configurazione, manutenzione software, assistenza operativa applicativa e consulenziale da erogarsi per tutti i moduli software.

Nei termini del servizio dovranno essere almeno contenute:

- la consegna e l'installazione degli aggiornamenti software ai moduli applicativi richiesti per manutenzione (sistemistica, correttiva, adeguativa);
- la configurazione degli applicativi;
- l'assistenza telefonica (Help Desk) ed i servizi di teleassistenza per problemi di natura applicativa, con relativa piattaforma web da cui l'Ente possa autonomamente verificare le statistiche di assistenza/chiamate ed i tempi medi di risoluzione di ciascun ticket aperto;
- la definizione dei tempi di risposta minima a singolo Ticket;
- la manutenzione sistemistica degli ambienti in cui sono installati gli applicativi;
- l'aggiornamento normativo degli applicativi gestionali, in funzione delle modifiche legislative che intercorrono nel corso degli anni;
- aggiornamenti software necessari al corretto utilizzo degli applicativi gestionali, in sintonia con la vigente normativa e al piano di sviluppo del software.

Tali servizi sono compresi nel canone annuale a regime e non comportano costi aggiuntivi per l'Ente.

9.6 MANUTENZIONE

Per tutta la durata del contratto l'Aggiudicataria si assume l'obbligo di garantire il costante pieno funzionamento di quanto da essa fornito, sia per la qualità dei prodotti, sia per l'installazione del software applicativo, sia per il regolare funzionamento delle procedure in cloud.

Dovrà inoltre erogare il servizio di manutenzione software a decorrere dalla data del collaudo con esito positivo di ogni singola procedura. Tale servizio è compreso nel canone annuo dell'offerta economica e riguarda tutte le componenti applicative, inclusi il database e i software necessari al funzionamento.

L'aggiudicatario garantisce il corretto e continuo funzionamento del software e si impegna ad effettuare tutti i servizi necessari a raggiungere tale impegno.

9.6.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e alla rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es.: blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti).

L'Aggiudicatario garantisce nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto e, laddove possibile, migliorando la qualità originale degli applicativi in modo da ottimizzare i tempi di successivi interventi.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

Questo tipo di interventi, di norma, non deve modificare né la funzionalità né la struttura dell'interfaccia e dei dati dell'applicazione, ma ne deve ripristinare il corretto funzionamento.

Nel caso di modifica di interfaccia o di funzionamento, tali variazioni dovranno essere notificate con congruo preavviso e corredate da idonee istruzioni e/o formazione.

Gli interventi di manutenzione correttiva possono essere avviati autonomamente dal Fornitore, nel caso di autonoma identificazione di malfunzionamenti, o a seguito di segnalazioni del personale dell'ente effettuata tramite il servizio di help desk.

Per malfunzionamenti cui il Servizio Sistemi Informativi esplicitamente non attribuisca carattere di criticità e urgenza, l'attivazione dell'intervento correttivo verrà concordata su base pianificata.

Negli altri casi la correzione deve essere rilasciata nei tempi indicati nelle tabelle ai paragrafi 9.7 e 11.5.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete, ...) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture. L'offerta deve comprendere un minimo di 2 GIORNATE di attività a supporto di quest'ultimo paragrafo (non facenti parte del "Pacchetto Assistenza" di cui al par. 9.2).

9.6.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte l'attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del

sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software di base e d'ambiente comprese l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito comunale, regionale, nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;
- modifiche al normale funzionamento dell'applicativo al fine di consentire ai preposti uffici la lavorazione di pratiche anche in virtù di possibili anomalie procedurali (es. eliminazione vincoli degli applicativi a causa di ritardi nella lavorazione delle pratiche; eliminazione di vincoli legati ad un presupposto di base dati priva di anomalie, ecc.).

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

- tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
- realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'Aggiudicatario, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna intervento nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante.

9.6.3 MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa.

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico-sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database (tuning e/o aggiornamento di versione) ed includendo altresì quelle attività che prevedono l'integrazione di prodotti di terze parti con componenti dei sistemi operativi.

Deve garantire la modularità, l'integrazione, l'isolabilità delle componenti, l'affidabilità, il bilanciamento del carico, la scalabilità e la sicurezza dell'intera architettura.

9.7 ASSISTENZA APPLICATIVA

L'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un sistema multicanale per la gestione delle richieste di intervento e di assistenza.

L'assistenza si deve esplicitare in due tipologie di contatto: uno legato a problematiche dell'utenza e l'altro legato a problematiche tecniche specialistiche ad esclusiva disponibilità del personale tecnico interno dell'Amministrazione (servizio Sistemi Informativi).

L'help desk relativo alle problematiche dell'utenza supporterà l'esecuzione operativa delle funzioni nel caso di necessità di affiancamento anche nel caso in cui la procedura sia documentata nella manualistica d'uso o di gestione ovvero descritta in sede di addestramento.

L'help desk relativo alle problematiche tecniche specialistiche dovrà:

- sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi;
- istruire il personale specializzato per il superamento, la correzione o l'aggiramento di eventuali errori presenti nei programmi;
- dare assistenza sistemistica e consulenza riguardo all'utilizzo del software oggetto di gara e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento delle apparecchiature o all'impiego delle funzionalità applicative;
- dare assistenza su come utilizzare le interfacce verso sistemi esterni per realizzare una cooperazione di sistemi.

I tempi di gestione dei ticket devono rispettare i seguenti S.L.A (i tempi sono indicati in ore lavorative):

	Tipologia	Tempo di presa in carico (ore)	Tempo di completa soluzione del problema (ore)
Problemi bloccanti			
SLA.1	l'intera applicazione è indisponibile agli utenti o presenza di problemi bloccati agli sportelli	1	4
SLA.2	funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	1	6
Problemi non bloccanti			
SLA.3	funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	24
SLA.4	funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	40
Richieste non prioritarie			
SLA.5	richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	64
SLA.6	richieste migliorative/propositive	16	DA CONCORDARE

L'attività di assistenza nei termini indicati nella tabella precedente deve essere garantita in via ordinaria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle ore 18, il Sabato dalle 8 alle 14; deve essere inoltre garantita nelle giornate interessate dalle consultazioni elettorali (di qualunque livello), dall'insediamento dei seggi fino alla completa chiusura delle operazioni, negli orari di servizio dell'ufficio elettorale.

L'Aggiudicataria dovrà garantire la misurazione delle segnalazioni per verificare gli scostamenti delle performance dell'help desk rispetto agli S.L.A concordati e dovrà produrre report almeno trimestrali da valutare con l'Ente al fine di intraprendere azioni di mitigazione di eventuali problemi riscontrati. È comunque facoltà dell'ente richiedere un report aggiornato in caso di necessità. La consegna di un report dovrà avvenire entro un tempo massimo di 24 ore lavorative.

Il committente, inoltre, esegue con cadenza periodica, almeno semestrale, un rilevamento della soddisfazione degli utenti e il centro di contatto deve rendere disponibili i dati necessari, affinché il campione sia statisticamente valido.

I risultati dovranno essere condivisi e valutati, nell'ottica del miglioramento, tra l'Amministrazione e l'Aggiudicataria.

Tale rilevamento deve essere mirato a valutare come elementi minimi di conoscenza almeno:

- soddisfazione relativamente al servizio erogato;
- soddisfazione relativamente all'interazione con l'operatore (per esempio disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza);
- eventuali criticità da migliorare;
- suggerimenti utili.

Al rilevamento di cui sopra, il committente può affiancare una serie di verifiche in incognito mirate a valutare meglio gli aspetti procedurali del servizio erogato. Tali verifiche vengono effettuate simulando il comportamento e le esigenze tipiche degli utenti (mystery call o mystery audit).

9.7.1 REFERENTI ED ESCALATION

Per ogni area applicativa verrà indicato un consulente di riferimento che seguirà gli uffici nelle attività evolutive, terrà le sessioni formative e fornirà supporto per temi specifici. Tutti i consulenti saranno coordinati dal Referente Tecnico.

Eventuali problematiche inerenti alla gestione delle chiamate che richiederanno un percorso di escalation vedranno il coinvolgimento del RUP o della struttura IT designata che si interfacerà con il Referente Tecnico, il quale fungerà da interfaccia tra l'Ente e la struttura tecnica e/o amministrativa della ditta aggiudicataria.

10 STRUTTURA DELL'OFFERTA E PUNTEGGI

La struttura, i criteri e la modalità di valutazione delle offerte è dettagliata nel Disciplinare di gara.

11 NORME FINALI

11.1 OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'APPALTATORE

Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione oggetto del presente affidamento, nonché ogni attività, fornitura e relativi oneri che si rendessero necessari per l'espletamento della fornitura o comunque necessari all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi.

L'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni oggetto del presente affidamento a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e l'appaltatore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione assumendosene ogni relativa alea.

L'Appaltatore, inoltre, si obbliga:

- a consentire all'Amministrazione, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche;
- a effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente capitolato;
- a predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza (manuali operativi interni e sistemi di sicurezza gestione dati);
- a dare immediata comunicazione all'Amministrazione di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione dell'attività di cui al presente appalto.
- a comunicare ogni variazione dei requisiti ai sensi dell'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016;
- a comunicare all'Amministrazione ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi; tale comunicazione dovrà pervenire all'Amministrazione entro dieci giorni dall'intervenuta modifica;
- a rispettare ogni ulteriore obbligo previsto dal presente Capitolato.

L'Appaltatore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto. A tale scopo potrà avvalersi, per la verifica di specifici aspetti gestionali, della consulenza di esperti, che saranno di volta in volta indicati all'Appaltatore. L'Appaltatore si impegna, a sua volta, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

11.1.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI PERSONALE IMPIEGATO DALL'APPALTATORE

E' fatto d'obbligo, in caso di assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto stesso o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, ad assicurare una quota pari al 30% delle predette assunzioni all'occupazione giovanile (under 36) e ad assicurare una quota pari al 30% all'occupazione femminile calcolate secondo le modalità di cui alle linee guida approvate con DPCM - Dipartimento delle pari opportunità del 7 dicembre 2021 (Adozione delle linee guida volte a favorire le pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC).

L'Appaltatore inoltre è obbligato nei confronti del proprio personale ad osservare scrupolosamente quanto stabilito all'art. 30, comma 3, D. Lgs. n. 50/2016 e comunque tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporto di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro suddetti vincolano l'appaltatore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del Contratto.

L'Appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta della Stazione Appaltante, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

L'Appaltatore è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

E' fatto salvo quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. n. 50/2016.

11.1.2 CODICE DI COMPORTAMENTO

Il fornitore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R. Il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici) reperibile sul sito www.normattiva.it.

Il fornitore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 e sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto.

L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al fornitore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

11.1.3 PROPRIETÀ DEI PRODOTTI

Il fornitore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto.

Tutti i prodotti e l'ulteriore documentazione creata o predisposta dal fornitore per conto dell'Amministrazione nell'esecuzione contrattuale, non potranno essere, in alcun modo, comunicati o diffusi a terzi senza la preventiva approvazione espressa da parte del fornitore.

11.1.4 BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

Quanto fornito deve essere nella piena disponibilità dell'Aggiudicatario, che si assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; l'Aggiudicatario, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione, per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l'Aggiudicatario assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Amministrazione è tenuta ad informare prontamente per iscritto l'Aggiudicatario delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al periodo precedente tentata nei confronti dell'Amministrazione, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

11.1.5 PRINCIPIO DI ACCESSIBILITÀ

Il fornitore dovrà garantire che, nelle forme e nei limiti consentite dalla conoscenze tecnologiche, le soluzioni software adottate rispondono ai requisiti di accessibilità dei sistemi informatici di cui alla L.4/2004, al DPR 75/2005 ed al DM dell'8 luglio 2005.

11.2 SUBAPPALTO

Il subappalto è consentito nei termini e nelle modalità per come disciplinato dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

11.3 GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento delle prestazioni contrattuali è costituita garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016, stabilita nella misura del 10% dell'importo contrattuale, o in misura superiore in caso di offerte con ribassi superiori al 10% ai sensi del medesimo articolo e dovrà avere validità per tutta la durata del contratto.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, per la garanzia provvisoria, e per le altre norme qui non richiamate di cui all'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016. Tale garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La mancata costituzione di tale garanzia determina la revoca dell'affidamento e la Stazione Appaltante procederà ad aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

Resta ferma la disciplina dell'art. 103 del D.lgs. 50/2016 a cui si rinvia.

11.3.1 RESPONSABILITÀ PER INFORTUNI E DANNI

È fatto obbligo all'Appaltatore di adottare, nell'esecuzione del servizio, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie a evitare danni a cose e/o persone.

Ogni danno che, in relazione all'espletamento dell'appalto o ad altre cause ad esso connesse, derivasse al Comune, e/o a terzi in genere, si intenderà attribuito alla responsabilità dell'appaltatore senza riserve e/o eccezioni.

Pertanto, il Comune, i suoi amministratori e dipendenti sono da intendersi esonerati da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa, civile e penale, diretta e/o indiretta, conseguente agli eventuali danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a persone e cose che si dovessero verificare a seguito all'espletamento dell'appalto o ad altre cause ad esso connesse.

È obbligo dell'Appaltatore stipulare una polizza assicurativa a beneficio dell'ente per l'intera durata del contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile verso terzi in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al presente Capitolato, con un massimale minimo di € 1.000.000,00 (un milione/00) per danni a persona e € 1.000.000,00 (un milione/00) per danni a cose.

La polizza dovrà espressamente prevedere la rinuncia da parte della Compagnia di Assicurazioni al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso l'Amministrazione comunale e/o suoi dipendenti o collaboratori ed incaricati.

La Polizza deve prevedere, altresì, l'obbligo di comunicazione da parte della Compagnia di assicurazione verso il Comune nel caso di sospensione/interruzione della relativa copertura prima della scadenza dell'appalto, qualunque ne sia la causa.

Il Comune sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative e dall'eventuale mancanza di copertura assicurativa che dovesse verificarsi nel corso dell'esecuzione del contratto.

Per ottenere la rifusione dei danni, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penalità, la Stazione Appaltante potrà rivalersi, mediante trattenuta sui crediti dell'Appaltatore relativi a prestazioni eseguite, o sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

La polizza assicurativa prestata dall'Appaltatore copre anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici e subfornitrici.

Qualora l'Appaltatore sia un'associazione o un raggruppamento temporaneo di imprese, giusto il regime della responsabilità disciplinato dall'art. 48 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii, le stesse garanzie assicurative prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti.

Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente paragrafo è condizione essenziale per il Comune e pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il contratto di servizio si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione definitiva prestata a norma del disciplinare di gara e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

11.4 CESSAZIONE SERVIZIO E ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO (EXIT MANAGEMENT)

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale del Servizio IT Data Management di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi per l'ente.

Prima della scadenza del contratto l'Aggiudicatario presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi al nuovo Aggiudicatario per un periodo pari agli ultimi **sei mesi** di contratto fornendo un piano di subentro che deve essere accettato dall'ente. Il piano deve essere accettato dal RUP. In caso di non accettazione il piano deve essere adeguato alle indicazioni del RUP entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al relativo paragrafo.

In ogni caso le attività pianificate devono terminare entro il termine contrattuale. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al relativo paragrafo.

La fase di Exit management oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- erogazione del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- due diligence: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- eventuali contratti e licenze sottoscritti con terze parti;
- trasferimento knowledge base da sistemi di trouble ticketing;
- trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
- consegna dei dump delle banche dati in formato accessibile e di tutta la documentazione necessaria alla completa comprensione degli stessi (tempi e modalità di consegna dovranno essere concordati con l'ente).

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'ente ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, l'Aggiudicatario si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - a) predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
 - b) riunione preparatoria con il personale tecnico dell'ente;
- pianificazione incontri di passaggio delle consegne:
 - c) fase di affiancamento;
 - d) consegna dei dump secondo le specifiche di cui al paragrafo 7.3 (requisiti tecnologici e architetture) e della documentazione per il passaggio di consegne; effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;

- e) training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

L'aggiudicatario si impegna, senza costi aggiuntivi per l'Ente, a prorogare il mantenimento dei servizi attivi (anche parziali) ovvero l'accesso alla procedura successivamente, al fine di non provocare una interruzione dei servizi stessi e per un massimo di 6 mesi oltre la scadenza naturale del contratto.

I ritardi o le inadempienze relative a tale fase sono da considerare per l'applicazione di penali di cui al relativo paragrafo.

11.5 CONTROLLO, CONTESTAZIONI E PENALI

Al Comune sono riconosciute ampie facoltà di indirizzo e di controllo in merito al preciso adempimento degli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore, ed in particolare relativamente all'adempimento puntuale e preciso del servizio, così come programmato, al rispetto di quanto disposto dal presente Capitolato e dall'Offerta tecnica e al rispetto di tutte le norme contrattuali, contributive e assistenziali nei confronti del personale utilizzato.

È facoltà dell'Amministrazione Comunale effettuare in ogni momento, nei modi ritenuti più idonei, a mezzo di personale dell'Amministrazione comunale e/o dalla stessa incaricata, controlli qualitativi e quantitativi al fine di verificare che il servizio venga effettuato nei modi e nei tempi stabiliti dal contratto e secondo le disposizioni di legge per la specifica attività in appalto.

L'impresa si obbliga, mediante la sua organizzazione complessiva e le figure indicate nel Piano delle attività e preposte all'erogazione dei servizi richiesti, a mantenere gli standard di servizio previsti dal presente Capitolato e proposti con l'Offerta tecnica per tutta la durata del servizio e a rispettare integralmente quanto indicato nel presente Capitolato e quanto indicato nell'Offerta tecnica presentata, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione e al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PNRR Avviso 1.2 Investimento al Cloud.

Semestralmente, salvo diversa pianificazione, verrà effettuata dall'Amministrazione Appaltante con l'Aggiudicataria una puntuale verifica della qualità e quantità dei servizi erogati evidenziando eventuali difetti e definendo le azioni correttive necessarie. Allo scopo l'Aggiudicataria dovrà presentare dettagliata relazione. In particolare, verrà verificata la tempestività e la puntualità degli interventi richiesti e verranno eventualmente applicate le penalità previste dal presente Capitolato.

Nel caso emergano imperfezioni e/o difformità dei servizi oggetto del contratto rispetto alle caratteristiche richieste, l'Amministrazione Appaltante ha il diritto di respingere, e l'Aggiudicatario l'obbligo di ripetere, i servizi che all'atto dell'esecuzione risultassero di caratteristiche diverse da quelle previste nelle norme tecniche o, per altre ragioni, inaccettabili. L'Aggiudicataria, in tale ipotesi, dovrà provvedere ad una nuova erogazione dei servizi, nel termine che gli verrà indicato con lettera di contestazione, corrispondenti alla qualità stabilita. In caso di mancata o ritardata erogazione, l'Amministrazione Appaltante si riserva la facoltà di approvvigionarsi degli stessi altrove, a spese dell'Aggiudicatario, che non potrà fare opposizione o sollevare eccezioni sulla qualità e sui prezzi dei servizi così acquistati.

In caso di mancato rispetto dei termini di esecuzione dei servizi, potrà essere applicata una penale a carico dell'Aggiudicatario inadempiente, previa contestazione formale a mezzo PEC.

Le eventuali inadempienze e le non conformità saranno rilevate dal RUP o dal suo delegato. L'Aggiudicataria, con apposita comunicazione, sarà invitata a fornire spiegazioni e giustificazioni entro un termine di 5 (cinque) giorni decorrenti dal ricevimento della comunicazione. Il Comune, esaminate le controdeduzioni può revocare, modificare o confermare la contestazione iniziale.

Se entro il suddetto termine non saranno pervenute al RUP motivate e comprovate giustificazioni, alla Aggiudicataria verranno applicate le penali sottoindicate.

L'Aggiudicatario dovrà presentare semestralmente, a partire dalla data di messa in esercizio, i valori misurati, mettendo a disposizione dell'ente, su richiesta, la dimostrazione delle modalità con le quali sono calcolati gli indici ed il dettaglio della misurazione (es. singoli interventi di manutenzione, elenco dei periodi di servizio non disponibile, ecc.).

Qualora il RUP accerti un grave inadempimento che comprometta la buona riuscita delle prestazioni, procede a norma dell'art. 108, comma 3 del Codice degli Appalti, fatto salvo ogni diritto alla refusione degli eventuali danni e ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Per anomalie si intendono sia quelle applicative che quelle determinate da problemi sistemistici o di configurazione.

Indicatori del livello di servizio	Ambito del servizio	Livelli di servizio richiesti	Valore penale
Rispetto ai tempi di attivazione pattuiti	Piano delle attività (installazione, configurazione, formazione, personalizzazione)	100% degli obiettivi stabiliti nelle attività progettuali	1‰ dell'importo contrattuale previsto per la fase di deploy per ogni giorno lavorativo di ritardo dalla data di messa in produzione concordata del modulo previsto
Tempi di soluzione anomalie riscontrate in fase di collaudo (errori, difetti, mancata corrispondenza rispetto ai requisiti del capitolato, offerte tecniche o ulteriori specifiche formalizzate dal RUP)	Collaudo soluzione proposta e Manutenzione correttiva	100% entro 30 giorni solari dalla contestazione o entro le tempistiche concesse dal RUP	1‰ dell'importo contrattuale previsto per la fase di deploy per ogni giornata lavorativa di ritardo dallo scadere del livello definito (per ogni anomalia riscontrata)

Tempi di soluzione malfunzionamenti bloccanti - SLA.1 e SLA.2	Manutenzione correttiva	Rispetto dei tempi di risoluzione per il 95% dalle segnalazioni da parte del RUP. Calcolato su base trimestrale.	€ 500,00 per ogni segnalazione non conforme allo SLA di riferimento.
Tempi di soluzione di Malfunzionamenti non bloccanti - SLA.3 e SLA.4	Manutenzione correttiva	Rispetto dei tempi di risoluzione per il 90% dalle segnalazioni da parte del RUP. Calcolato su base trimestrale.	€ 500,00 per il superamento della soglia; € 200,00 ogni 10 segnalazioni non conformi allo SLA di riferimento.
Tempi di risposta a richieste - SLA.5 e SLA.6	Assistenza	Rispetto dei tempi di soluzione per l'80% dalle segnalazioni da parte del RUP. Calcolato su base trimestrale.	€ 500,00 per il superamento della soglia; € 100,00 ogni 10 segnalazioni non conformi allo SLA di riferimento.
Adeguamenti normativi (inclusi report e flussi verso enti sovra comunali)	Manutenzione adeguativa	100% entro i termini concordati e comunque entro i termini per consentire all'Amministrazione di adempiere alla norma	0,5% dell'importo contrattuale della fase in cui si è verificato il ritardo per ogni giornata lavorativa di ritardo rispetto alle date pattuite.
Rispetto dei tempi su attività di consulenza e assistenza	Consulenza ed assistenza	98% entro la pianificazione concordata. Calcolato su base trimestrale.	1% dell'importo contrattuale della fase in cui si è verificato il ritardo per ogni giornata lavorativa di ritardo rispetto alle date pattuite.
Consegna item	Exit management	100% entro i termini concordati e comunque entro un mese prima della data di scadenza contrattuale	1% dell'importo contrattuale della fase in cui si è verificato il ritardo per ogni giorno di ritardo per ogni item richiesto e non formalmente consegnato. Nel caso della banca dati

			(DUMP completo) €5.000,00 per la mancata consegna alla data concordata, oltre al 1% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo.
Ogni singolo altro inadempimento non espressamente previsto	Generale	100%	€ 500,00 per ogni mancanza rilevata in ogni contestazione. In caso di scadenze temporali non rispettate si applica lo 0,5% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui l'Appaltatore proceda alla si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Appaltatore e da queste comunicate al RUP, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare una penale di € 500,00.

E' altresì prevista l'applicazione di una penale pari al 1% dell'importo contrattuale netto per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo rispetto agli adempimenti degli obblighi di cui al comma 3) e 3 bis) art. 47 D.L. n. 77/2021 convertito con modificazioni dalla Legge n. 108/2021.

È applicata una penale pari a Euro 5.000,00 in caso di inadempimento dell'obbligo di assunzione previsto dall'art. 47 comma 4 D.L. n. 77/2021 convertito con modificazioni dalla Legge n. 108/2021.

Le penali possono trovare applicazione in concorso tra loro.

In caso di recidiva il Comune può applicare le penali per importo doppio. Si considera recidiva un evento che avvenga entro 30 (trenta) giorni dal precedente evento che abbia comportato l'applicazione della stessa penale.

Qualora l'importo complessivo delle penali irrogate sia superiore al 20% dell'importo contrattuale è facoltà, per l'Amministrazione Comunale, di risolvere il contratto in danno dell'Appaltatore.

L'applicazione della penale non solleva l'Appaltatore dalle responsabilità che si è assunto con la stipula del contratto e di quelle che dovessero derivare dall'incuria e dall'inadempienza dello stesso.

In caso di inadempienze per inosservanza di leggi e regolamenti per le quali sia prevista l'irrogazione di specifica sanzione amministrativa, l'applicazione della stessa non assorbe l'applicazione delle penali contrattuali che verranno irrogate e riscosse in modo autonomo.

L'ammontare delle penalità è addebitato all'Appaltatore decurtando il prezzo del servizio in misura proporzionale alle prestazioni non rese o non rese correttamente sul primo pagamento in scadenza ovvero, non bastando, sulla cauzione definitiva. In tali casi, il reintegro della

cauzione avviene entro quindici giorni dall'avvenuta comunicazione della decurtazione della stessa, pena la risoluzione di diritto del contratto.

È ammessa, su motivata richiesta dell'Appaltatore, la totale o parziale disapplicazione della penale quando si riconosca che l'inadempimento degli obblighi contrattuali non è imputabile allo stesso. La disapplicazione non comporta il riconoscimento di indennizzi.

11.5.1 RIVALSA LEGATA ALLA CANDIDATURA PNRR

Qualora dagli inadempimenti, mancata osservanza delle prescrizioni dell'Avviso Pubblico 'Investimento 1.2 Abilitazione al cloud per le PA locali Comuni (aprile 2022)' e relativi allegati, mancato rispetto dei tempi di realizzazione di cui al predetto Avviso Pubblico, sospensione o rallentamento unilaterale dell'esecuzione delle attività imputabili all'Affidatario derivi la revoca del finanziamento PNRR, non sarà effettuato il pagamento del saldo e l'Ente si riserva di agire in rivalsa nei confronti dell'Affidatario medesimo per il recupero dei contributi non ricevuti dal Ministero.

11.6 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto sarà risolto nei casi e modi previsti dall'articolo 108 del Codice dei contratti.

L'Amministrazione può chiedere la risoluzione del contratto, ai sensi degli artt. 1453 e seguenti del Codice civile, anche in deroga all'art. 1455, nei seguenti casi:

- per motivi di pubblico interesse;
- in caso di cessione, di cessazione dell'attività o in caso di concordato preventivo o fallimento dell'azienda aggiudicataria;
- cessione o sub-affidamento, anche parziale, degli obblighi e dei servizi previsti nel contratto d'appalto;
- cessione del contratto o del credito con inosservanza delle forme, modalità e adempimenti previsti dal Codice dei contratti e subappalto non autorizzato o non conforme alle norme di legge e a quanto previsto nel Capitolato;
- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti dichiarati per l'affidamento;
- applicazione di penali per più di 5 (cinque) volte nel corso di un anno;
- mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa nel termine di 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione;
- inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal presente Capitolato, che non siano eliminate e rimediate in seguito a formale diffida ad adempiere entro il termine all'uopo assegnato dall'Ente committente;
- qualora l'ammontare delle penali applicate raggiunga un importo pari al 20% del valore stimato del contratto;
- danni gravi subiti a seguito di negligenze e/o inadempienze dell'Appaltatore;
- qualora non vengano rispettati gli obblighi di cui al presente Capitolato;
- sospensione totale o parziale, anche temporanea, del servizio senza giustificato motivo;
- mancata attuazione delle varianti migliorative presentate in sede di offerta (Offerta tecnica) nei tempi previsti;
- gravi danni prodotti alle attrezzature e ai software di proprietà dell'Amministrazione Comunale;

- abituale imperizia e/o negligenza nell'espletamento dell'appalto quando la gravità e il numero delle infrazioni, debitamente accertate e verbalizzate, compromettano, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale, il regolare svolgimento del servizio;
- in caso di frode, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- nel caso di qualsivoglia dichiarazione non veritiera, fatta comunque salva ogni eventuale responsabilità sia penale che civile;
- in caso di mancato rispetto nei confronti dei dipendenti delle norme in materia di assunzione, retribuzione e sicurezza;
- perdita dei requisiti di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni e della normativa antimafia;
- inosservanza e/o violazioni delle disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i.;
- nel caso di violazione degli obblighi di riservatezza e condotta previsti dal Capitolato, poste in essere dall'Appaltatore, dal Subappaltatore, dal personale o da collaboratori a qualsiasi titolo degli stessi, impegnati nell'appalto, anche con riferimento alle previsioni del D.P.R. 16.04.2013, n. 62;
- mancata osservanza del Patto di integrità sottoscritto in sede di gara;
- ogni altra inadempienza dell'appaltatore non contemplata nel presente Capitolato che renda impossibile la prosecuzione del servizio.

Ove si pervenga alla risoluzione del contratto, all'appaltatore è dovuto il pagamento del valore del servizio eseguito fino al momento dell'avvenuta comunicazione della risoluzione ed è facoltà del Comune di Rho affidare l'esecuzione del servizio al concorrente che segue in graduatoria.

All'appaltatore inadempiente è addebitato ogni maggior costo sostenuto dal Comune rispetto a quanto previsto nel contratto risolto, da prelevare dalla cauzione incamerata e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'appaltatore inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'appaltatore dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

11.6.1 RECESSO

Il Comune di Rho (ai sensi dell'art. 1, comma 13 del D.L. n.95/2012 convertito in L. n.135/2012) ha diritto di recesso dal contratto stipulato in attesa di convenzioni CONSIP nel caso in cui venissero attivate nuove convenzioni relative al servizio oggetto della presente gara e i parametri qualità/prezzo diventassero migliorativi rispetto a quelli del contratto di appalto e l'Appaltatore rifiutasse di adeguarsi ad essi, previa formale comunicazione con preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni.

L'ente ha diritto di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse, previa formale comunicazione (eseguibile anche con PEC) all'Aggiudicatario con preavviso di almeno 20 (venti) giorni.

In tal caso l'Amministrazione, ai sensi dell'art. 109 del D.lgs. n. 50/2016, sarà tenuta al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica;

- delle spese sostenute dall'Aggiudicatario;
- di un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Dalla data di comunicazione del recesso, l'Aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno per l'ente, previa applicazione della exit management (paragrafo 11.4).

11.7 VARIAZIONI E MODIFICHE DEL CONTRATTO

Fermo restando quanto previsto dall'art. 106 del Codice dei contratti, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di introdurre negli interventi oggetto dell'appalto quelle varianti che a suo insindacabile giudizio ritenga opportune, senza che per questo l'Appaltatore possa pretendere compensi all'infuori del pagamento a conguaglio dei lavori eseguiti in più o in meno con l'osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti di un quinto in più o in meno dell'importo contrattuale, ai sensi dell'articolo 106, comma 12, del Codice. Oltre tale limite l'Appaltatore può richiedere la risoluzione del contratto.

Qualunque variazione o modifica deve essere preventivamente approvata dal RUP, pertanto:

- A. non sono riconosciute variazioni o modifiche di alcun genere, né prestazioni o forniture extra contrattuali di qualsiasi tipo e quantità, senza il preventivo ordine scritto del RUP;
- B. qualunque reclamo o riserva che l'Appaltatore si credesse in diritto di opporre, deve essere presentato per iscritto al RUP prima dell'esecuzione della prestazione oggetto della contestazione;
- C. non sono prese in considerazione domande di maggiori compensi su quanto stabilito in contratto, per qualsiasi natura o ragione, se non vi è accordo preventivo scritto prima dell'inizio dell'attività oggetto di tali richieste.

Non sono considerate varianti, e l'Appaltatore è tenuto in ogni caso ad eseguirle, le modifiche che non comportino maggiori oneri per l'Appaltatore medesimo, se ritenute opportune dal Comune e disposte dal RUP.

Ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lettera e), non sono considerate varianti le modifiche disposte dal RUP se reputate necessarie e/o opportune per migliorare la funzionalità del servizio nel limite del 10% del valore contrattuale, purché non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto di contratto.

11.8 CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO

È vietata la cessione, anche parziale, del contratto, pena la nullità dello stesso, e questa non opera nei confronti del Comune, il quale ritiene ancora obbligato all'esecuzione l'Aggiudicatario che, in caso d'inadempimento, incorre nelle sanzioni e nei provvedimenti previsti dal presente Capitolato.

E' ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 106, comma 13, del Codice, dei contratti e della L. 52/1991, a condizione che il cessionario sia un istituto bancario o un intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia e che il contratto di cessione, stipulato mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata, sia notificato alla Stazione appaltante in originale o in copia autenticata, prima o contestualmente al certificato di pagamento sottoscritto dal RUP.

In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per il Comune di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili all'Aggiudicatario cedente.

In caso di inadempimento degli obblighi di cui al presente articolo, il Comune, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

11.9 MODIFICHE E VARIAZIONI DELL'APPALTATORE

È fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d), del Codice degli Appalti in merito ad eventuali modifiche e variazioni dell'Impresa.

In caso di morte e di subentro nell'attività da parte degli eredi, questi possono subentrare nella titolarità del contratto, fino allo scadere dello stesso, ove siano mantenuti i requisiti e le condizioni per l'affidamento del servizio di cui al presente Capitolato.

A tal fine, l'Amministrazione ha la facoltà di ratificare il subentro entro 30 (trenta) giorni da quando questo ha avuto effetto ed è stato comunicato, previa verifica del possesso dei requisiti, ovvero di recedere dal contratto senza che ciò determini la corresponsione di alcuna indennità o alcuna spesa ulteriore rispetto a quelle eventualmente maturate sino al recesso.

In caso di variazione dell'Impresa per fusioni, incorporazioni, scissioni, ecc. deve essere effettuata apposita comunicazione all'Amministrazione, corredata da copia dell'atto notarile con il quale questa è stata operata; in particolare, dall'atto notarile deve risultare che il nuovo soggetto subentra in tutti gli obblighi assunti dal precedente. Fino a quando non si conclude tale procedura, le fatture eventualmente pervenute con la nuova intestazione non saranno liquidate.

In caso di fallimento dell'Appaltatore, o altra condizione di cui all'articolo 110, comma 1, del Codice dei contratti, la Stazione Appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dalla norma citata e dal comma 2 dello stesso articolo. Resta ferma, ove ammissibile, l'applicabilità della disciplina speciale di cui al medesimo articolo 110, commi 3, 4, 5 e 6.

Se l'esecutore è un raggruppamento temporaneo, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o di una impresa mandante trovano applicazione rispettivamente i commi 17 e 18 dell'articolo 48 del Codice dei contratti.

Se l'esecutore è un raggruppamento temporaneo, ai sensi dell'articolo 48, comma 19, del Codice dei contratti, è sempre ammesso il recesso di una o più imprese raggruppate esclusivamente per esigenze organizzative del raggruppamento purché il recesso non sia finalizzato ad eludere la mancanza di un requisito di partecipazione alla gara.

11.10 CORRISPETTIVI

Il corrispettivo dovuto per le attività di avviamento e per i canoni a regime è pari a quanto dichiarato dall'Aggiudicatario in fase di presentazione dell'offerta economica.

I corrispettivi saranno dovuti solo a seguito di collaudo positivo/asseverazione PNRR, come meglio precisato successivamente.

Ogni pagamento è subordinato alla presentazione alla Stazione appaltante della pertinente fattura fiscale.

Sulle somme dovute saranno operate le eventuali ritenute per gli importi spettanti all'Amministrazione a titolo di penale ovvero di ogni altro eventuale indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.

11.10.1 CLAUSOLA DI REVISIONE PREZZI

Ai sensi dell'art. 29, comma 1, lett. a) DL 4/2022, convertito con modificazioni dalla Legge 28 marzo 2022, n. 25 è prevista la revisione del prezzo sulla base della seguente disciplina.

Qualora l'Appaltatore ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato, per effetto di variazioni di singoli prezzi di beni/servizi che determinano variazioni in aumento superiori al 10 per cento rispetto al prezzo complessivo del contratto, esso trasmette al RUP apposita richiesta di revisione prezzi.

Alla richiesta di revisione prezzi dovrà essere allegata la documentazione probatoria idonea a comprovare l'aumento dei prezzi. La richiesta di revisione prezzi non costituisce comunque giustificazione adeguata per la mancata esecuzione delle prestazioni previste in contratto.

Il Responsabile del Procedimento conduce apposita istruttoria al fine di individuare le variazioni percentuali dei singoli prezzi di beni/servizi che incidono sul contratto aggiudicato.

L'istruttoria può tener conto di Indici Istat (ad esempio FOI, IPCA), dei prezzi standard rilevati dall'ANAC, prezziari con carattere di ufficialità, di specifiche rilevazioni Istat, nonché delle risultanze eventualmente effettuate direttamente dal Responsabile del Procedimento presso produttori, fornitori, distributori e rivenditori.

Sulle richieste avanzate dall'Appaltatore la stazione appaltante si pronuncia entro 60 (sessanta) giorni con provvedimento motivato.

In caso di accoglimento delle richieste dell'Appaltatore il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta.

Le variazioni di prezzo sono comunque valutate per l'eccedenza rispetto al dieci per cento rispetto al prezzo complessivo del contratto originario. La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

La revisione dei prezzi potrà essere richiesta soltanto a partire dal terzo anno di esecuzione del contratto. Pertanto, per i primi 24 mesi di contratto, i prezzi offerti rimangono fermi e invariabili.

11.10.2 ANTICIPAZIONE

Ai sensi e con le modalità di cui all'art 35, comma 18, del D.Lgs. n. 50/2016 è prevista la corresponsione in favore dell'Appaltatore di un'anticipazione pari al 20 per cento dell'importo contrattuale.

11.10.3 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento dell'importo dovuto per la fase di deploy avverrà secondo le seguenti modalità che tengono conto dei moduli verticali forniti e della loro presenza all'interno della candidatura PNRR.

I seguenti 13 (tredici) moduli non rientrano nella candidatura PNRR:

Denominazione	Paragrafo
---------------	-----------

gestione messi comunali	8.2.1.3
gestione amministrazione trasparente	8.2.1.4
servizi cimiteriali	8.2.1.13
Contabilità economica analitica	8.2.2.2
patrimonio e inventario	8.2.2.3
gestione mutui	8.2.2.4
economato	8.2.2.5
bilancio consolidato	8.2.2.7
tributi generali	8.2.3.1
ici/imu	8.2.3.2
tari	8.2.3.3
servizi a domanda individuale	8.2.5.1
bandi di finanziamento e gestione graduatorie	8.2.5.2

I restanti 14 (quattordici) moduli, di seguito elencati, rientrano nella candidatura PNRR:

Denominazione servizio PNRR	Paragrafo
demografici - anagrafe	8.2.1.8
demografici - stato civile	8.2.1.10
demografici - leva militare	8.2.1.11
demografici - giudici popolari	8.2.1.12
demografici - elettorale	8.2.1.9
protocollo	8.2.1.1
albo pretorio	8.2.1.6
gestione economica	8.2.2.1 8.2.4.4
gestione personale	8.2.4.1 8.2.4.2 8.2.4.3
organi istituzionali	8.2.1.2
contratti	8.2.1.5

Infine, i seguenti 2 (due) moduli sono previsti a titolo di fornitura della relativa licenza d'uso ma saranno avviati successivamente a necessità:

Denominazione	Paragrafo
controllo di gestione	8.2.2.6
cartella sociale	8.2.5.3

A seguito del collaudo con esito positivo delle procedure potrà essere emessa fattura per le seguenti percentuali dell'importo offerto relativo all'acquisizione/migrazione/avviamento del sistema (Deploy, primo anno):

- 25% alla consegna (collaudo positivo) dei primi 6 moduli non candidati PNRR
- 20% alla consegna (collaudo positivo) degli ulteriori 7 moduli non candidati PNRR
- 55% dopo l'esito positivo della fase di asseverazione legata all'investimento 1.2 CLOUD.

Si ribadisce che l'avvio dei singoli moduli dovrà rispettare il cronoprogramma avallato dall'Amministrazione.

I collaudi saranno certificati in contraddittorio tra il responsabile di progetto dell'Aggiudicataria e il RUP, come meglio dettagliato nel paragrafo 9.1.5.

Il pagamento della fase a regime avverrà su base semestrale posticipata a partire dall'esito positivo del collaudo della soluzione.

Le fatture dovranno riportare le seguenti specificazioni:

- A) il CUP del progetto: C41C22000320006;
- B) il CIG: _____;
- C) modalità di pagamento (IBAN): 60 giorni data ricevimento fattura;
- D) la precisazione e il logo "finanziato dalla Next UE generation"

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento. In caso di fattura irregolare, il termine di pagamento sarà interrotto dalla data di contestazione dell'Amministrazione. In tal caso l'Appaltatore non potrà opporre eccezioni alla sospensione del pagamento, né aver titolo a risarcimento di danni, né altra pretesa.

Ogni pagamento è subordinato:

- A) all'esito positivo sulla correttezza contributiva a norma del D.L 210/2002, convertito dalla L. 266/2002 e ss.mm. e ii. (DURC);
- B) all'ottemperanza alle prescrizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti
- C) ogni altro adempimento previsto dalla normativa vigente.

11.10.4 SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI

Il Comune, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, ferma l'applicazione delle eventuali penalità, può sospendere i pagamenti all'Appaltatore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio fino a quando il medesimo non si pone in regola con gli obblighi contrattuali.

La sospensione non può avere durata superiore a tre mesi dal momento della relativa notifica. Trascorsi i suddetti tre mesi senza che l'Impresa si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali, l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento.

11.11 PNRR-ASSOLVIMENTO OBBLIGHI INTRODOTTI DALL'ART.47 DEL D.L. 77/2021 CONVERTITO IN L. 108/2021

Come stabilito dall'art. 47, commi 3 e 3 bis, gli Operatori economici che occupano un numero di dipendenti pari o superiore a 15 (quindici) e non superiore a 50 (cinquanta), devono impegnarsi, nel caso di aggiudicazione della procedura ed entro 6 mesi dalla stipula del contratto a consegnare alla Stazione appaltante quanto segue:

a) una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. La relazione è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità (art. 47 comma 3 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 108/2021);

b) la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68 (dichiarazione del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità) ed una relazione che chiarisca l'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge ed illustri eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a carico dell'Affidatario nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. Tale relazione deve essere trasmessa anche alle rappresentanze sindacali aziendali (art. 47 comma 3 bis del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 108/2021). L'impegno all'assolvimento degli obblighi di cui al comma 3 bis, in osservanza alle Linee Guida adottate con decreto 7 dicembre 2021 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le pari opportunità ai sensi dell'art. 47 comma 8 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 108/2021 viene richiesto anche agli Operatori economici con più di cinquanta dipendenti.

L'inadempimento dell'obbligo di cui all'art. 47 commi 3 e 3 bis comporta l'applicazione di una penale pecuniaria di cui al paragrafo 11.5.

La violazione dell'obbligo di cui al comma 3 dell'art. 47 determina l'impossibilità per l'Operatore Economico di partecipare, in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse di cui all'art. 47 comma 1 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 108/2021.

I rapporti e le relazioni previste dai commi 2, 3 e 3bis sono pubblicati ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e comunicati alla Presidenza del Consiglio dei Ministri ovvero ai Ministri o alle autorità delegati per le pari opportunità e della famiglia e per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

In attuazione dell'art. 47, comma 4, ultimo capoverso, l'Affidatario deve altresì impegnarsi ad assicurare una quota pari almeno al 30% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione delle attività ad esso connesse o strumentali sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile.

La percentuale di incremento indicata deve essere assicurata con riferimento ad entrambe le tipologie.

Per il calcolo della percentuale di incremento si rinvia alle Linee Guida adottate con decreto 7 dicembre 2021 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le pari opportunità ai sensi dell'art. 47 comma 8 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 108/2021.

Le nuove assunzioni da destinare all'occupazione giovanile e femminile si identificano con il perfezionamento di contratti di lavoro subordinati disciplinati dal decreto legislativo 15 giugno 2015 n. 81 e dai contratti collettivi sottoscritti dalle organizzazioni comparative più rappresentative a livello nazionale.

Il rispetto dell'impegno sopra dichiarato sarà oggetto di specifica verifica di conformità da parte della stazione appaltante.

In caso di concorrenti che si presentino in forma plurisoggettiva (RTI/Consorzio di varia natura/GEIE/rete) la documentazione di cui all'art. 47 comma 2 o 3 e 3 bis del medesimo articolo deve essere prodotta da:

- nel caso di operatori economici con le forme previste ai sensi dell'art. 45, comma 2 lettere d), e), f), g) del D.Lgs. 50/2016, da ciascuno degli operatori economici partecipanti tenuti agli adempimenti di cui al comma 2 o 3 e 3 bis dell'art. 47 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 108/2021;
- nel caso di partecipazione dei consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) dal consorzio e/o dalle consorziate esecutrici partecipanti tenuti agli adempimenti di cui al comma 2 o 3 e 3bis dell'art. 47 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 108/2021.

11.12 TITOLARITÀ DEI DATI

La titolarità di tutti i dati e le informazioni gestite, trattate ed elaborate nell'esecuzione delle operazioni previste da questo capitolato resta in capo all'Amministrazione.

Deve essere garantita in ogni momento la possibilità di recuperare in modo esaustivo e completo (e senza oneri aggiuntivi) il patrimonio informativo, che si precisa essere di esclusiva proprietà dell'Amministrazione, memorizzato nella base dati del servizio, secondo formati, tempi e modalità dettagliatamente documentate e concordate con il RUP. Il patrimonio informativo nella sua completa accezione dovrà essere sempre a disposizione per tutta la durata del contratto e essere corredato della descrizione esaustiva dei dati e metadati (a titolo esplicativo oltre al dump dei dati si dovrà includere lo schema relazionale, le viste, le descrizioni dei campi contenenti dati, le stored-procedure) entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta formale.

Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione. Restano di proprietà dell'Amministrazione i documenti elettronici versati in conservazione.

11.12.1 TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'espletamento del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

Al termine del contratto, quando verranno consegnate le banche dati del sistema informativo, i dati in possesso dell'Aggiudicatario dovranno essere cancellati definitivamente.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'osservanza dei suddetti obblighi da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'ente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

11.12.2 NOMINA RESPONSABILE ESTERNO AL TRATTAMENTO DEI DATI

L'Aggiudicatario si impegna ad assumere l'incarico di responsabile Esterno al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art.28 del Regolamento Europeo 679/2016 e a fornire i nominativi dei propri incaricati alla gestione di detto adempimento, relativamente ai servizi richiesti nel presente capitolato.

Tale incarico non potrà essere rifiutato.

L'aggiudicatario dovrà presentare idonea attestazione che i propri autorizzati/incaricati al trattamento dei dati siano stati opportunamente istruiti, come previsto dagli artt. 29 e 32 del GDPR 679/2016.

11.13 COMUNICAZIONI

Ai fini di quanto previsto dal presente Capitolato, tutte le comunicazioni intercorrenti fra il Comune e l'Aggiudicatario dovranno essere effettuate all'indirizzo PEC comunicato in sede di presentazione dell'offerta, solo in alternativa, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno nel domicilio legale indicato in contratto, fermo restando che, in quest'ultimo caso, i termini si considerano riferiti alla data di invio delle comunicazioni.

11.14 NORME DI RINVIO

Per tutto quanto non previsto nel presente Capitolato, sono applicabili le disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nonché le disposizioni del Codice civile, che qui si intendono riportate e approvate per intero, nonché le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

In quanto non incompatibili con le norme di cui sopra, l'Aggiudicataria dovrà inoltre osservare ogni norma di legge, decreto, regolamento o circolare vigente o che sia emanato in corso d'opera in tema di pubbliche forniture, servizi ad enti pubblici e di assicurazioni sociali e che abbiano comunque attinenza con quanto in oggetto; le disposizioni previste da leggi, decreti, regolamenti e circolari emanate e vigenti nella Regione, Provincia e Comune in cui si esegue il contratto; tutte le normative tecniche nazionali ed internazionali (ICT nella P.A. - sicurezza e qualità informatica - accessibilità - applicazione del CAD), anche se non espressamente richiamate in questo Capitolato, relative all'appalto, nonché le normative sulla sicurezza e tutela dei lavoratori, prevenzione infortuni e prevenzione incendi, vigenti per tutta la durata del contratto; le eventuali disposizioni legislative in materia vigenti alla data di effettuazione della gara di appalto e tutti i regolamenti e norme di attuazione relativi a quanto sopra citato.

Di quanto sopra l'Aggiudicataria dichiara di avere preso esatta ed integrale conoscenza, essendo l'appalto soggetto all'osservanza di tutte le condizioni in esso contenute.

Per quanto non previsto dal presente Capitolato, trova applicazione:

- il D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 "Codice dei contratti pubblici";
- il D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, e s.m.i.;

- le leggi relative alla tutela, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori e le disposizioni sulle assunzioni obbligatorie;
- le ulteriori disposizioni legislative e regolamentari in materia.