



Area Risorse
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

Piazza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

CAPITOLATO TECNICO

Procedura per l'affidamento di servizi finalizzati alla trasformazione digitale a valere sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – PNRR - Missione 1 Componente 1 finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", MISURA 1.4.3 "ADOZIONE PIATTAFORMA PAGOPA" del Comune di Reggio Emilia.

CUPJ81F22002730006 - CIG 981278672C



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Indice generale

Introduzione.....	3
ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
ART. 2 - Il sistema informativo ed il contesto attuale.....	6
ART. 3 - REQUISITI DELLA FORNITURA.....	7
3.1 - Requisiti funzionali specifici.....	7
3.2 - Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi.....	11
3.3 - Requisiti funzionali generici.....	11
3.4 - Requisiti non funzionali.....	13
3.5 - Requisiti infrastrutturali e tecnologici.....	15
3.5.1 - Requisiti infrastrutturali e tecnologici aggiuntivi.....	17
3.6 -Requisiti Documentazione.....	19
3.7 - Requisiti Accessibilità, Usabilità e Normativi.....	19
ART. 4 - MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DEL SERVIZIO.....	21
4.1 - Pianificazione ed esecuzione delle attività, tempistiche.....	21
4.2 - Definizione e coordinamento del progetto.....	23
4.3 - Attività di installazione, configurazione e affiancamento all'avvio.....	23
ART. 5 - FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	23
ART 6 - ASSISTENZA, MANUTENZIONE E CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	24
6.1 - <i>Manutenzione preventiva</i>	25
6.2 - <i>Manutenzione correttiva</i>	25
6.3 - <i>Manutenzione adeguativa</i>	25
6.4 - <i>Manutenzione sistemistica</i>	26
6.5 - <i>Disponibilità del Servizio e SLA</i>	26
ART. 7 - MESSA IN PRODUZIONE E COLLAUDO DEL SISTEMA.....	27
ART. 8 - MODALITÀ DI USCITA FINE VITA DEL PRODOTTO.....	28

Introduzione

PagoPA è un'iniziativa, realizzata da AgID in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012, che consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica la Pubblica Amministrazione.

L'Agenzia per l'Italia Digitale prima e PagoPA poi, ha emanato regole, standard e strumenti i quali sono stati definiti e accettati dalla Pubblica Amministrazione, dalle Banche, Poste ed altri istituti di pagamento (Prestatori di servizi di pagamento - PSP) aderenti all'iniziativa. Tramite PagoPA, le Pubbliche Amministrazioni devono garantire a privati e aziende:

- **sicurezza e affidabilità** nei pagamenti;
- **semplicità e flessibilità** nella scelta delle modalità di pagamento;
- **trasparenza** nei costi di commissione.

PagoPA garantisce alle pubbliche amministrazioni:

- **certezza e automazione** nella riscossione degli incassi;
- **riduzione dei costi e standardizzazione** dei processi interni;
- **semplificazione e digitalizzazione** dei servizi.

AgID ha predisposto le [Linee guida](#) che definiscono regole e modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici e ha realizzato inoltre l'infrastruttura tecnologica **Nodo dei Pagamenti-SPC**, che assicura l'interoperabilità fra gli attori coinvolti nel sistema.

Ha previsto un sistema di monitoraggio per verificare l'andamento della diffusione del progetto **pagoPA**. I **rapporti sull'adesione al "Sistema dei pagamenti elettronici – pagoPA"** sono scaricabili dal sito di AgID, analogamente alle **Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici**, che definiscono regole, standard e specifiche tecniche che le PA devono seguire per integrarsi al sistema pagoPA.

ART. 1 – OGGETTO DELLA FORNITURA

L'obiettivo che il contratto intende perseguire è la trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", e in particolare della misura 1.4.3 "ADOZIONE PIATTAFORMA PAGOPA" collegata all'articolo 5 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il codice dell'amministrazione digitale (nel seguito "CAD") che ha previsto in capo alle pubbliche amministrazioni, ai gestori di pubblici servizi e alle società a controllo pubblico come individuati dall'art. 2 del CAD, l'obbligo di accettare, tramite la piattaforma pagoPA, i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico. Le pubbliche amministrazioni, quindi, sono obbligate ad aderire al sistema pagoPA per consentire alla loro utenza di eseguire pagamenti elettronici nei loro confronti. In aggiunta, l'articolo 65, comma 2, del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, così come modificato dall'articolo 24, comma 2, lettera a), del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120 (c.d. "Semplificazioni"), stabilisce che l'obbligo, per i prestatori di servizi di pagamento abilitati, di utilizzare esclusivamente la piattaforma pagoPA di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni decorre dal 28 febbraio 2021. Tali disposizioni hanno lo scopo di favorire una completa digitalizzazione dei pagamenti effettuati a favore delle pubbliche amministrazioni, con conseguente semplificazione per i cittadini.

Il progetto ha per oggetto l'attivazione, dei servizi di incasso gestiti dal Comune, finanziati dall'Avviso Misura 1.4.3 "Adozione piattaforma pagoPA" Comuni Settembre 2022, pubblicato in data 12/09/2022 come definiti nel dettaglio nell'Allegato 2 dello stesso avviso, qui integralmente richiamato, in ottemperanza all'articolo 5 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il codice dell'amministrazione digitale (c.d. "CAD") che ha previsto in capo alle pubbliche amministrazioni, ai gestori di pubblici servizi e alle società a controllo pubblico come individuati dall'art. 2 del CAD, l'obbligo di accettare, tramite la piattaforma pagoPA, i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico:

- incidenti stradali e multe
- verbali incidenti stradali
- violazioni del codice della strada (multe)
- scuola e istruzione
- mensa scolastica
- iscrizione scuola infanzia
- doposcuola per scuole dell'infanzia
- imposta di bollo
- sponsorizzazioni
- concorsi
- spese anagrafiche
- emissione della CIE - carta identità elettronica
- spese per separazione/divorzio di fronte all'ufficiale di stato civile
- celebrazione matrimonio/unione civile

- spese edilizia e attività produttive
- certificazioni urbanistiche, idoneità alloggiative
- costi e diritti di istruttoria istanze SUAP e SUE
- imposta di bollo
- sport e impianti sportivi / concessione sale
- tariffe impianti sportivi a gestione diretta
- locali e sale comunali del gabinetto del sindaco
- concessioni spazi ed aree pubbliche
- servizi alla persona e servizi sociali
- alienazioni beni mobili
- ...

Il capitolato ha quindi per oggetto il servizio di fornitura di una piattaforma che consenta:

- piattaforma di intermediazione tecnologica verso nodo nazionale di PagoPA con servizio di continuità operativa h24 7x7 in modalità saas;
- applicativo che consenta la gestione completa del Modello 1 e del Modello 3 di PagoPA nonché l'integrazione con i software gestionali dell'Ente per l'acquisizione delle posizioni creditorie da inviare al nodo dei pagamenti nazionale;
- applicativo per gestire le riconciliazioni dei pagamenti ricevuti dai PSP alle posizioni creditorie e trasmissione dei medesimi ai vari gestionali di partenza;
- integrazione con i dati di bilancio (capitoli e accertamenti), i flussi finanziari del giornate di cassa e collegamento con le partite pendenti dell'Ente;
- portale di front office per consentire sia i pagamenti spontanei, sia quelli con Avviso di Pagamento;
- integrazione con sistemi di pagamento evoluti (es. PosPa o Totem) e con AppIO;
- attivazione ed utilizzo dei servizi della piattaforma acquisita per i pagamenti sino al 31/12/2024

Nei paragrafi a seguire sono enunciati tutti i requisiti che la fornitura dovrà soddisfare.

Il servizio dovrà essere erogato dall'appaltatore in modalità S.a.a.S. i cui costi sono inclusi nel corrispettivo contrattuale.

Il sistema dovrà garantire la piena rispondenza alla normativa vigente relativa al *Sistema dei Pagamenti elettronici a favore delle PA e dei Gestori di pubblici servizi*, comprese le eventuali modifiche e aggiornamenti futuri.

ART. 2 - Il sistema informativo ed il contesto attuale

Si fornisce di seguito, una breve descrizione del contesto applicativo e tecnologico relativamente all'implementazione attualmente presente nel Comune di Reggio Emilia per quanto riguarda l'intermediazione tecnologica con il nodo dei pagamenti PagoPA e l'integrazione con gli applicativi.

Attualmente il Comune di Reggio Emilia si avvale di almeno 4 partner tecnologici diversi:

Lepida: partner tecnologico a cui ci si è integrati per quanto riguarda la procedura della fatturazione attiva, delle entrate attese, dei servizi cimiteriali, delle luci votive, delle istanze on line e degli oneri dell'Edilizia. Tramite Lepida sono gestiti anche i pagamenti spontanei dell'Ente tramite il portale Payer.

Poste: partner tecnologico a cui ci si è rivolti per gli incassi dell'ICP e per il relativo servizio di postalizzazione agli utenti.

Unicredit: partner tecnologico nonché attuale tesoriere dell'Ente che gestisce per conto dell'Ente (e dell'Istituzione Scuole e Nidi) i pagamenti attesi di Rette dei Nidi, delle Scuole Materne Comunali e Statali e della Refezione Scolastica, i pagamenti generici dell'Istituzione Scuole e Nidi, delle Locazioni Attive e dei Passi Carrai.

PADigitale: fornitore del software di gestione della COSAP/CANONE UNICO e per il quale fa anche da intermediario tecnologico.

Tale frammentazione sta causando molti disagi sia per gli operatori dell'Ente, sia per cittadini e imprese che devono effettuare un pagamento.

Per gli utenti dell'Ente ciascun gestionale segue un percorso di integrazione specifico e differente e quindi gli uffici che devono gestire diverse tipologie di pagamento si trovano costretti ad utilizzare software diversi e non hanno una visione unitaria delle rendicontazioni.

Le rendicontazioni diventano quindi lunghe e molto onerose sia in termini di tempo che di difficoltà e i benefici per l'Ente si sono tradotti in complesse operazioni di controllo dei pagamenti ricevuti.

Per i cittadini e le imprese, la frammentazione di intermediazione ha generato tanti canali di pagamento differenti (ogni intermediario offre il proprio canale ma solo per il tipo di pagamento che gestisce) e non esiste una piattaforma comune utilizzabile indistintamente.

Inoltre i pagamenti spontanei non consentono di recuperare con modalità automatiche la tipologia e la causale di pagamento: è necessario un controllo manuale da parte di un operatore con conseguente perdita di tempo e possibilità di errore.

I pagamenti spontanei non consentono la stampa dell'avviso di pagamento per un pagamento off line: questo per determinate categorie di utenza è fortemente limitativo perché non sempre è possibile un pagamento online.

ART. 3 – REQUISITI DELLA FORNITURA

3.1 – Requisiti funzionali specifici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali che la soluzione software deve soddisfare.

REQUISITO FUNZIONALE	
INDICE	REQUISITO
RF01	Servizio di intermediazione tecnologica verso il nodo nazionale dei pagamenti PagoPA completo di tutte le funzionalità richieste dalla normativa vigente e dalle linee guida AGID che garantisca continuità operativa 7x7 24x24
RF02	Il sistema deve garantire la gestione di intermediazione tecnologica verso il nodo dei pagamenti PagoPA per tutte le entrate del Comune di Reggio Emilia e per l'Istituzione Scuole e Nidi del Comune (in seguito denominati genericamente Ente), che pur operando con lo stesso CF del Comune ha una contabilità separata (quindi due conti correnti di tesoreria differenti).
RF03	Il fornitore del servizio dovrà mettere a disposizione la banca dati delle pendenze dell'Ente così come definito da Agid, alimentando tale archivio con le posizioni debitorie acquisite con i dati provenienti dai gestionali dell'Ente
RF04	Il sistema proposto deve consentire la generazione degli IUUV per ogni posizione debitoria, secondo le regole e le indicazioni normative di PagoPA, sia in forma singola, sia in modalità massiva laddove il gestionale di riferimento necessiti l'invio di flussi massivi di crediti al nodo PagoPA;
RF05	Il sistema dovrà garantire l'integrazione con gli applicativi che espongono le entrate consentendo l'acquisizione dai gestionali dell'Ente delle posizioni da inviare al nodo PagoPA, tramite web services o altre soluzioni tecnologiche (connettori, API, ...) e file di interscambio di tipo csv, txt, xml. Nel AllegatoSW.doc sono indicati i software presenti nell'Ente e da integrare nel sistema; il fornitore dovrà dettagliare con quali software è già integrato.
RF06	La piattaforma dovrà garantire anche il ritorno delle ricevute telematiche e dei flussi dei pagamenti ai relativi software gestionali integrati.
RF07	Il fornitore dovrà fornire le specifiche dettagliate di tutti i metodi d'interfacciamento previsti. Tali interfacce dovranno essere fruibili sia all'interno dell'Ente, che dalle software house che gestiscono per conto dell'Ente gestionali/applicativi in hosting o SaaS e che avranno necessità di interfacciarsi a PAGOPA. Queste specifiche saranno fornite anche alle software house, che in futuro si aggiudicheranno la fornitura di applicativi software e che avranno la necessità di interfacciarsi a PAGOPA.
RF08	Il sistema proposto dovrà avere funzionalità di backoffice rivolte alla gestione dei flussi dei crediti e dei pagamenti da parte degli operatori dell'Ente, alla generazione degli IUUV, alla produzione degli avvisi di pagamento il tutto rispettando le Linee Guida che regolamentano il sistema PagoPA.
RF09	La soluzione proposta deve consentire la generazione di flussi (txt, csv, xml etc.) delle

	posizioni debitorie per la relativa postalizzazione tramite i servizi di Poste Italiane o altri soggetti esterni all'Ente (aggiudicatari convenzioni Consip e Intercent-ER) secondo le specifiche in essere dei soggetti postalizzatori.
RF10	Backoffice: deve consentire una completa gestione e visualizzazione di tutte le transazioni utili al processo delle entrate nella sua totalità: dalla nascita del credito, alla stampa dell'avviso di pagamento, al pagamento, alla ricezione delle ricevute telematiche e dei flussi di quadratura;
RF11	BackOffice: il sistema deve poter gestire l'invio dei crediti al nodo sia in forma puntuale che massiva; deve inoltre poter gestire gli annullamenti dei crediti non ancora pagati anche questi in forma puntuale e massiva.
RF12	Backoffice: l'applicativo deve garantire, laddove necessaria, l'attualizzazione dell'importo ossia l'aggiornamento dell'importo della posizione debitoria nel caso siano intervenute modifiche prima del pagamento a seguito dell'applicazione di sanzioni o oneri.
RF13	Backoffice: l'applicativo deve garantire all'operatore di poter dettagliare ciascun credito atteso nelle n voci economico/contabili che lo compongono e per ciascuna voce di credito di associare i dati contabili relativi (capitoli, accertamenti e voci di bilancio).
RF14	Backoffice: il sistema deve garantire la gestione di posizioni debitorie e l'emissione di avvisi di pagamenti riferiti a più debitori laddove sia necessario differenziare il debitore e l'obbligato in solido.
RF15	BackOffice: il sistema deve garantire i pagamenti multi-beneficiario (es. TARI/TEFA) anche a Enti diversi come da Linee Guida PagoPA
RF16	Backoffice: il sistema deve essere multiutenza per un utilizzo diffuso c/o tutti i servizi e uffici dell'Ente: deve garantire a ciascun operatore, tramite opportuna profilazione, la gestione della propria banca dati dei crediti attesi inviati al nodo e di conseguenza dei pagamenti ricevuti;
RF17	Backoffice: l'operatore dell'Ente deve poter effettuare la generazione e la relativa stampa degli avvisi di pagamento sia in forma singola che in modalità massiva.
RF18	Backoffice: il sistema deve garantire, agli operatori abilitati, la possibilità di emettere avvisi di pagamento per quegli ambiti non dotati di software gestionali.
RF19	Backoffice: il sistema deve garantire l'acquisizione dei pagamenti automatizzata da tutti i PSP aderenti al sistema;
RF20	Backoffice: riconciliazione automatica di tutti i pagamenti ricevuti con i crediti attesi emessi e inviati al nodo;
RF21	Backoffice: possibilità di inserire pagamenti manualmente (lato operatore dell'Ente) laddove siano stati effettuati fuori dal circuito PagoPA;

RF22	<p>Backoffice: il sistema deve poter proporre all'operatore dell'Ente l'associazione delle posizioni debitorie con i pagamenti effettuati fuori dal nodo PagoPA; tale associazione deve poter prevedere criteri definiti dall'operatore fra cui ricerca per codice fiscale, settore, importo etc.</p>
RF23	<p>Backoffice: il sistema deve garantire la riconciliazione automatica dei pagamenti con i flussi finanziari del giornale di cassa e con le partite pendenti della ragioneria, completa dei riferimenti contabili per l'emissione delle reversali di incasso;</p> <p>L'operatore di backoffice dovrà avere a disposizione funzionalità che possano garantire una rendicontazione dei pagamenti avvenuti sul conto corrente di riferimento (bancario o postale), in un determinato periodo di tempo, anche suddivisa per riferimenti contabili.</p>
RF24	<p>La soluzione dovrà prevedere un portale di front office rivolto all'utenza per consentire il recupero delle posizioni da pagare ed effettuare pagamenti online.</p> <p>In particolare, il portale deve consentire all'utente debitore di effettuare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pagamento spontaneo (Modello 1 di PagoPA) ovvero pagamento autonomo da parte di un utente che, a vario titolo deve effettuare un versamento all'Ente, senza essere in possesso di alcun avviso di pagamento; • pagamento di un avviso emesso dall'Ente; • recupero/ristampa di un avviso di pagamento emesso nei propri confronti; • recupero/ristampa delle Richieste di Pagamento Telematiche (RPT) e delle Ricevute Telematiche (RT) in formato PDF o nei formati previsti dalla normativa vigente.
RF25	<p>Front Office: deve consentire all'Ente di definire specifiche tipologie di pagamenti alle quali poter eventualmente associare una tariffa fissa (es. iscrizione a concorso, 10 euro), in modo da ridurre le possibilità di errore da parte dell'utente debitore e guidarlo nella fase di pagamento.</p>
RF26	<p>Front Office: deve consentire all'utente di selezionare la tipologia di pagamento da effettuare e, nel caso in cui non desideri effettuare il pagamento on line contestuale, di stampare l'avviso di pagamento relativo.</p>
RF27	<p>Front Office: deve consentire il pagamento spontaneo senza autenticazione ovvero l'autenticazione degli utenti mediante SPID o altra forma di autenticazione, così come definito dalle linee guida nazionali per i servizi pubblici delle PA.</p>
RF28	<p>Front Office: l'utente autenticato deve poter vedere tutte le pendenze debitorie che ha nei confronti dell'Ente e avere a disposizione la funzione "carrello" per pagare le posizioni selezionate in modo cumulativo.</p>

RF29	Front Office: per l'utente autenticato deve essere possibile verificare lo stato di un pagamento e la ristampa di un avviso di pagamento.
RF30	Front Office: per l'utente autenticato deve esserci la possibilità di visualizzare e stampare le Richieste di Pagamento Telematiche (RPT) e le Ricevute Telematiche (RT).
RF31	Backoffice e frontoffice devono potersi integrare con sistemi di pagamento automatici offerti tramite canali tipo POS o Totem;
RF32	Backoffice e frontoffice devono consentire la produzione di posizioni e avvisi di pagamento/pagamenti spontanei anche verso cittadini esteri e/o senza codice fiscale italiano.
RF33	L'operatore di Backoffice dovrà avere un cruscotto per la reportistica analitica e sintetica che consenta: <ul style="list-style-type: none"> • l'estrazione e la verifica dei crediti, dei pagamenti, della rendicontazione per settore, per aggregazione di settori, per voce contabile, per periodo, totale etc.; • l'estrazione di tutti i dati in modalità sintetica ed analitica (per settore, totali, per periodo etc.); • il controllo della congruità dei dati contabili relativi alle posizioni debitorie e dei rispettivi pagamenti; • la produzione delle rendicontazioni finanziarie dei dati relativi ai pagamenti sia in forma analitica (elenco) sia aggregata per riferimenti contabili, settori e periodi; • report per controlli incrociati tra la situazione creditoria e debitoria dei contribuenti; • tutti i report e gli elenchi devono contenere i riferimenti a tutti i dati del credito (numero emissione, IUV, codice fiscale, partita iva etc) e del pagamento (importo pagato, IUV, flusso_acquisizione (URI), data acquisizione, data pagamento etc)
RF34	Possibilità di recuperare tutti i dati (metadati e allegati documentali) trattati (es. titoli debitori e ricevute telematiche dei pagamenti RT), anche al fine della loro conservazione a norma.
RF35	Il sistema deve garantire la completa gestione della tassonomia delle voci dei pagamenti così come da Linee Guida PagoPA quindi : <ul style="list-style-type: none"> • con indicazione della tassonomia per settore di pagamento (laddove sia possibile una sola voce tassonomica per tutte le posizioni debitorie create) • con indicazione, per ciascuna posizione tassonomica e/o per ciascuna voce di credito, della relativa codifica tassonomica;
RF36	Il sistema deve essere integrato con App IO per invio delle notifiche delle posizioni debitorie agli utenti;

3.2 - Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi

Colloquio con altri sistemi	
INDICE	REQUISITO
RI01	Integrazione con sistemi di autenticazione come specificato in RF27 e RFG04.
RI02	Integrazione con App Io per invio delle posizioni debitorie come indicato nel RF36
RI03	Integrazione con altri applicativi Così come dettagliato nei RF05 deve essere possibile integrare il sistema con altri applicativi per invio crediti e per recupero dei pagamenti. Il sistema deve esporre servizi applicativi (web services e/o API o connettori) per rendere disponibili i dati ad applicazioni terze, in alternativa deve consentire tale integrazione tramite file di interscambio di tipo csv, txt o xml.
RI04	Esportazione tracciato 290 per riscossione coattiva per tutte le posizioni originate dall'applicativo e non importate da altri sistemi.
RI05	Integrazione con il software gestionale dell'Ente della Contabilità Finanziaria (Jente di Municipia) per una integrazione completa con giornale di cassa e provvisori di tesoreria.

3.3 - Requisiti funzionali generici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali generici del software che la soluzione proposta deve soddisfare.

INDICE	REQUISITO
RFG01	Ricerche ed estrazioni Tutte le principali maschere devono essere dotate di ricerca e selezione in base a caratteristiche diverse per i principali campi. I campi e le colonne che devono essere ricomprese nell'output della ricerca devono poter essere parametrizzabili dall'utente e/o dall'Amministratore del sistema ed esportabili almeno nei formati csv, testo e pdf.
RFG02	Reportistica Come specificato nel RF33 il software deve mettere a disposizione report di dettaglio o di sintesi, filtrabili su un arco temporale o su altre chiavi di ricerca definite dall'utente, in base alla sua profilazione. I report devono essere resi disponibili in formato pdf, csv o testo.

RFG03	<p><i>Profilazione utenti e gruppi</i></p> <p>Come specificato nel RF16 devono essere garantiti accessi differenziati all'applicazione in relazione al profilo aziendale degli utenti: deve essere possibile definire diversi livelli di protezione per consentire l'accesso degli utenti alle sole informazioni di propria competenza. Gli utenti abilitati alla procedura in modalità di sola lettura avranno inibite operazioni di modifica, inserimento o cancellazione.</p> <p>Deve essere possibile tramite gruppi e ruoli gestire la struttura organizzativa dell'Ente ovvero creare suddivisioni rappresentanti i singoli Servizi/Uffici e/o altre tipologie di raggruppamenti in base ad altri campi chiave (es. Tipologia Pagamento Atteso).</p> <p>A ciascun utente e/o gruppo deve poter essere assegnato un ruolo con privilegi differenziati.</p> <p>Il software deve mettere a disposizione del tecnico comunale Amministratore della procedura un pannello di configurazione delle abilitazioni utente e delle relative profilazioni.</p> <p>Deve essere possibile individuare l'operatore che ha apportato inserimenti e/o modifiche al sistema (tracciabilità delle operazioni) su tabelle proprietarie del software.</p>
RFG04	<p>Autenticazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backoffice: il software di backoffice dovrà essere integrato con il servizio/gateway di autenticazione dell'Ente SSOReggio o con il dominio Active Directory dell'Ente . • Frontoffice: per gli utenti esterni al dominio (es. cittadini) dovrà poter essere garantita una gestione dell'autenticazione SPID o altra forma di autenticazione, così come definito dalle linee guida nazionali per i servizi pubblici delle PA.
RFG05	<p>Accesso al database ed estrazioni dati</p> <p>Deve essere possibile collegarsi al database (anche utilizzando tool o servizi specifici o connettori o web service) per scaricare/visualizzare in autonomia tramite wizard, select e query i dati del software.</p> <p>Il sistema dovrà garantire il recupero dell'elenco degli utenti abilitati al sistema (username come da specifiche dell'ente oppure codice fiscale/Email) e informazioni su ruoli e visibilità dei dati.</p>
RFG06	<p>Help in linea</p> <p>Funzionalità di help in linea finalizzata soprattutto a guidare l'utente finale (cittadino/impresa) alla presentazione delle pratiche, così come specificato nella RD06</p>
RFG07	<p>Integrazione con sistemi di Office Automation</p> <p>Se il software è nativamente integrato con un sistema di office automation questo dovrà comprendere quello attualmente utilizzato dall'Ente ossia Libre Office.</p>

RFG08	<p>Indipendenza da tecnologie proprietarie per esportazione dati</p> <p>Le applicazioni fornite devono poter assicurare l'esportazione dei dati e dei documenti nei formati più diffusi e aperti (.xls, .xlsx, .ods, .csv, .pdf etc).</p>
-------	---

3.4 - Requisiti non funzionali

Si riportano di seguito i requisiti NON funzionali che la soluzione software deve soddisfare:

INDICE	REQUISITO
RNF1	<p>L'offerta applicativa deve essere funzionalmente completa e tale da garantire un efficiente ed efficace utilizzo: deve essere uno strumento facile da utilizzare sia per utenti interni che per soggetti esterni.</p> <p>Il software deve avere una interfaccia semplice ed intuitiva, deve contenere le informazioni essenziali ed essere di facile utilizzo per gli operatori dell'Ente.</p>
RNF2	<p>Tecnologie e manutenibilità</p> <p>È richiesto l'utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative e possibilmente open source: è altresì obbligatoria la scelta di tecnologie compatibili e rispettose degli standard per lo sviluppo di soluzione web-based.</p> <p>Il software deve essere progettato rispettando i parametri canonici della qualità del software, tra cui la manutenibilità.</p>
RNF3	<p>Struttura modulare</p> <p>La modularità del sistema deve garantire all'Ente di utilizzare la piattaforma in un'ottica di crescita e informatizzazione di nuovi processi, mediante il riutilizzo di componenti (moduli) già sviluppati.</p>
RNF4	<p>Ottimizzazione della visualizzazione dei contenuti</p> <p>Le componenti di interfaccia web devono essere progettate in modo da garantire la facilità di recupero delle informazioni principali, per ciascuna fase del processo amministrativo.</p>
RNF5	<p>Compatibile con i browser</p> <p>Si veda il paragrafo Requisiti infrastrutturali e tecnologici.</p>
RNF6	<p>Layout grafico</p> <p>Il software deve consentire la personalizzazione degli elementi grafici di layout (loghi, colori, ecc.) in modo da adattare la grafica dell'istanza al sito istituzionale o tematico dove sarà resa</p>

	accessibile al cittadino.
RFN7	Layout “responsive design” Il front office deve essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità.
RFN8	Open data Il sistema deve essere strutturalmente predisposto per facilitare la distribuzione dei dati a livello “3 stelle” o superiori (Linked open data LOD).
RFN9	Web Services Il sistema deve essere in grado di esporre ed invocare web services e/o API per colloquiare con altri sistemi.
RFN10	Evoluzioni del prodotto Le procedure dovranno essere sempre, costantemente e totalmente aderenti ai requisiti normativi vigenti emanati da Pagopa. L’aggiudicataria si impegna altresì a raccogliere e implementare i suggerimenti che perverranno dai propri clienti relativamente al miglioramento complessivo del prodotto offerto, mentre si obbliga a intervenire tempestivamente nel caso in cui fossero segnalate anomalie di funzionamento, errori di programmazione o non conformità.

3.5 - Requisiti infrastrutturali e tecnologici

I requisiti tecnologici minimi nel seguito riportati, che devono quindi essere rispettati nella proposta, dovranno prevedere piena integrazione con le tecnologie esistenti nel contesto di un'architettura fortemente centralizzata.

Requisiti infrastrutturali e tecnologici	
INDICE	REQUISITO
RT01	<p>Architettura</p> <p>L'applicativo, sia lato back-office che front-office, deve essere accessibile in modalità web e deve essere caratterizzato da un'architettura a tre livelli eventualmente distribuibili su macchine fisicamente diverse. Nell'offerta tecnica deve essere indicata l'architettura tecnica proposta.</p>
RT02	<p>Interfaccia</p> <p>L'interfaccia utente deve essere di tipo web (non client) e non deve utilizzare/scaricare applet o componenti software che richiedono un'installazione lato client.</p>
RT03	<p>Licenze aggiuntive</p> <p>Il software deve essere sviluppato con moduli che non richiedano al Committente l'acquisto di licenze aggiuntive o componenti proprietarie. L'eventuale utilizzo all'interno della soluzione offerta di software di terze parti è ammessa previa la contestuale fornitura delle necessarie licenze. Il canone di manutenzione della procedura dovrà includere gli oneri di aggiornamento del software di terze parti.</p>
RT04	<p>Compatibilità</p> <p>Il software rilasciato deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rispettare le linee guida di design per i servizi web della PA (http://design.italia.it/); • aderire alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (https://www.w3.org/); • essere compatibile con almeno i seguenti browser: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Edge (ultime versioni) ◦ Google Chrome (ultime versioni) ◦ Mozilla Firefox (ultime versioni) ◦ Safari e iOS Safari (ultime versioni) ◦ Android Browser (ultime versioni)

RT05	<p>Accesso SSL/TLS</p> <p>Il software dovrà garantire l'accesso sicuro alle pagine web secondo gli standard SSL/TLS (se necessario dovrà essere fornito un certificato digitale SSL a onere e spese del fornitore. Tale certificato dovrà avere una durata minima di 2 anni o pari alla durata contrattuale).</p>
RT06	<p>Licenze</p> <p>È richiesto che vengano fornite licenze d'uso in numero illimitato in modo da coprire il numero di postazioni complessive all'interno del Comune e degli Enti che potranno eventualmente convenzionarsi con esso per l'utilizzo dell'applicativo.</p>
RT07	<p>Backup</p> <p>Devono essere indicate le politiche di backup e di disaster recovery che si intendono adottare per garantire l'integrità dei dati in caso di ripristino. Deve essere garantita l'aderenza alla Strategia Cloud Italia (https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/)</p>
RT08	<p>Sicurezza e privacy</p> <p>Devono essere indicate le politiche adottate per adempiere alle normative e regole vigenti sulla prevenzione del furto o compromissione dei dati. Tali politiche devono essere in linea con le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" e con il regolamento UE 2016/679 (GDPR). Il Comune di Reggio Emilia si riserva di eseguire audit mirati alla verifica del rispetto degli standard architetturali e di sicurezza determinati sia dalla normativa vigente che dai regolamenti ufficiali interni all'ente. Nel caso in cui lo stack tecnologico, necessario al funzionamento del software fornito, presenti vulnerabilità e richieda degli aggiornamenti o utilizzi versioni in de-supporto o su cui non sono rilasciati aggiornamenti di sicurezza, il fornitore dovrà provvedere all'eventuale adeguamento del proprio applicativo affinché continui a funzionare. In caso di non conformità o in presenza di moduli in de-supporto, il fornitore sarà tenuto, senza alcun onere per l'Amministrazione, ad adeguare le applicazioni agli standard di cui sopra.</p>
RT09	<p>Server</p> <p>La piattaforma deve poter garantire il servizio di intermediazione tecnologica e il portale di frontoffice per i pagamenti spontanei h24 7x7. Deve essere predisposto anche un ambiente di test (o modalità analoga finalizzata ad effettuare prove).</p>
RT10	<p>Prestazioni e limiti</p> <p>Il front office deve rispondere con tempi congrui per una "user experience" soddisfacente, realizzate seguendo le regole delle "web performance optimization" .</p>

RT11	<p>Log degli amministratori</p> <p>Per ottemperare alla normativa del Garante in materia di tracciamento degli accessi degli amministratori di sistema, nel caso in cui vengano trattati dati personali, occorre attivare il log a livello di sistema operativo, a livello di database ed a livello di applicazione. Il software preposto alla ricezione di tali log ed al consolidamento (secondo specifiche della normativa in essere) dovrà garantire la non modificabilità.</p>
------	---

3.5.1 - Requisiti infrastrutturali e tecnologici aggiuntivi

Requisiti infrastrutturali e tecnologici AGGIUNTIVI	
INDICE	REQUISITO
RTH01	<p>Accesso ai dati</p> <p>Tutti i dati contenuti negli archivi (database) devono poter essere accessibili direttamente dall'Amministrazione committente attraverso la fornitura di un tool o altro mezzo (es: VPN lan to lan) per poter consultare e scaricare i dati delle principali entità, anche tramite attività schedate.</p>
RTH02	<p>Storage dati</p> <p>La dimensione dello storage dati offerto per l'archiviazione dei file o dei dati dovrà essere tale da garantire il funzionamento dell'applicazione per tutta la durata del contratto di acquisto e manutenzione.</p>
RTH03	<p>Backup</p> <p>Devono essere indicate le politiche di backup e di disaster recovery che si intendono adottare per garantire l'integrità dei dati in caso di ripristino. Dovranno essere garantiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una retention di 14 gg - al massimo 5 gg lavorativi per il recupero dell'intero sistema (server e dati) - al massimo 1 gg lavorativo un per il ripristino/recupero del singolo file.
RTH04	<p>Export file, dati e metadati</p> <p>Dovrà essere garantita, all'acquirente, la possibilità di scaricare periodicamente tutti i dati, i metadati ed i contenuti multimediali in un formato standard leggibile. Inoltre la ditta dovrà fornire, almeno con cadenza annuale, e con modalità da concordare con l'amministrazione, un export di tutti i dati.</p>

RTH05	Server	<p>Il software dovrà essere installato dal fornitore su sistemi di hosting forniti da un CSP (Cloud Service Provider) qualificato sul Cloud Marketplace della PA.</p> <p>Deve essere predisposto anche un ambiente di test (o modalità analoga finalizzata ad effettuare prove).</p> <p>La gestione dello stack tecnologico del server e della infrastruttura legata al suo funzionamento (sistema operativo, firewall, antivirus, software per il funzionamento dei servizi richiesti, pubblicazione su internet, attivazione di canali sicuri per accesso amministrativo, backup, ecc) sarà a carico della ditta aggiudicataria.</p>
RTH06	Traffico internet	<p>Non dovranno esserci limitazioni sulla quantità di traffico internet da e verso (outgoing and incoming) il sistema. In caso di limitazioni (oggetto di valutazione) dovranno essere indicate le modalità di monitoraggio e di reportistica a disposizione dell'acquirente per verificare i consumi e performance.</p>

3.6 -Requisiti Documentazione

Il software dovrà essere corredato della seguente documentazione:

INDICE	REQUISITO
RD01	Manuale utente per operatore comunale, in conformità con le specifiche funzionali e non, indicate nel presente allegato tecnico, finalizzato anche alle attività di formazione.
RD02	Manuale utente per l'amministratore di sistema con il dettaglio di ogni singola funzione di amministrazione per la configurazione e il monitoraggio del software e la gestione degli utenti e loro profilazione.
RD03	Manuale riguardante il disegno logico e fisico dei dati, la base dati, le tabelle, il dizionario dei campi, la loro strutturazione e le relazioni fra esse;
RD04	Documentazione tecnica dell'architettura del prodotto e sul funzionamento dell'intero sistema (principali moduli, principali tabelle, tecnologie utilizzate, eventuali Web Services esposti, ecc.)
RD05	Manuale per l'utente esterno con le istruzioni sulle modalità per effettuare qualsiasi tipo di pagamento permesso dal front office.
RD06	Help on line.

Tutta la documentazione deve essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico.

Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla con eventuali particolarità relative alla configurazione in essere per l'Ente.

3.7 - Requisiti Accessibilità, Usabilità e Normativi

Il sistema dovrà garantire la piena rispondenza rispetto alla normativa relativa al Sistema dei Pagamenti elettronici a favore delle PA e dei Gestori di pubblici servizi, sia attuale sia rispetto alle modifiche e integrazioni che potrebbero essere introdotte dal legislatore.

L'applicazione fornita deve essere accessibile, ossia ottimizzata anche per utenti diversamente abili; devono quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia:

- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"
- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"
- Decreto 20 Marzo 2013 "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici»" (Prot. 195/Ric).

- Linee guida CAD e Agid per design dei siti Internet e Servizi Digitali della PA.

Inoltre il sistema deve:

- rispettare i requisiti di usabilità riportati nell'Allegato B del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche
- seguire in generale le Linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale
- essere aggiornato rispetto agli adempimenti di legge in materia (sia normative nazionali, che regionali), che nuovi obblighi della Pubblica Amministrazione:
 - Codice Dell'Amministrazione Digitale e successive Integrazioni
 - Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2022-2024 a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale
- rispettare adeguamenti e disposizioni successive alle leggi di cui sopra
- rispettare il Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy e successive evoluzioni: il soggetto fornitore deve garantire e dimostrare di aver fatto tutto quanto necessario al fine di conformarsi al GDPR e alle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali e in modo particolare di aver sviluppato le valutazioni del rischio dell'uso dell'applicativo che dovrà essere tassativamente disegnato in maniera conforme al Regolamento UE 2016/679. Il soggetto fornitore deve inoltre assicurare che i principi di "privacy by design" e "privacy by default" sanciti dall'articolo 25 del GDPR sono stati assunti quali fondanti nell'elaborazione dell'applicazione, documentando che le condizioni necessarie per garantire la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita siano già implementate all'interno dell'applicazione stessa. Il soggetto fornitore deve altresì garantire che l'applicazione è conforme alle misure di sicurezza del trattamento dei dati contemplate dall'Articolo 32 del Regolamento UE 679/2016 e produrre adeguata documentazione a supporto di eventuali adesioni a codici di condotta (di cui all'articolo 40 del Regolamento UE 679/2016) o a meccanismi di certificazione approvati (di cui all'articolo 42 del Regolamento UE 679/2016).

ART. 4 – MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DEL SERVIZIO

4.1 – Pianificazione ed esecuzione delle attività, tempistiche

Le prestazioni di cui al presente contratto sono suddivise in due parti:

- la fornitura iniziale che comprende tutte le attività necessarie per l'attivazione dei sistemi fino alla messa in produzione e al collaudo, inclusa la formazione; Tale fornitura che comprende l'implementazione della nuova piattaforma dovrà seguire la suddivisione in fasi del progetto;
- **il servizio di hosting, manutenzione e assistenza fino al 31/12/2024**

Per garantire la continuità dei pagamenti e introdurre il nuovo intermediario progressivamente nei sistemi già in uso presso l'Ente, il progetto sarà suddiviso in fasi e step successivi, in base alla priorità dell'Ente:

FASE 1

- Intermediazione per nuovo software Servizi Scolastici (con implementazione sia del front office sia del back office)
- Intermediazione per nuovo software Edilizia (con implementazione sia del front office sia del back office)
- Portale dei pagamenti spontanei dell'Ente
- Integrazione con Software contabile
- Sperimentazione Pos PA
- Back office per uffici non dotati di un proprio gestionale

FASE 2

- Intermediazione con software Fatturazione e Entrate Attese
- Intermediazione con software Servizi Cimiteriali

FASE 3

- Intermediazione con software Polizia Locale
- Intermediazione con software Istanze on line

FASE 4 -OPZIONALE

- Intermediazione con software Canone Unico
- Intermediazione con software Imposta di Soggiorno

Il fornitore dovrà tener traccia di queste fasi e programmare le attività nel rispetto di tale programmazione.

- L'installazione ed il completamento della **1 fase** dovrà essere completata entro 60gg (sessanta) dalla data di affidamento secondo il seguente crono-programma:
- entro 5 giorni dalla stipula: individuazione del referente Capo progetto per il fornitore (contestualmente verrà individuato il responsabile dell'esecuzione per l'Amministrazione);
- entro 15 giorni dalla stipula: approvazione del progetto esecutivo, come descritto nel successivo art. 4.2. comprensivo del piano di migrazione dei servizi dai precedenti intermediari tecnologici;
- entro 20 giorni dalla stipula: inizio dell'attività di configurazione piattaforma in test e implementazione archivi di base;
- entro 30 giorni dalla stipula: configurazione piattaforma anche in produzione;
- entro 45 giorni dalla stipula: messa in produzione di almeno 5 pagamenti spontanei e 1 pagamento Modello 3;
- entro 60 giorni dalla stipula: collaudo del software relativamente ai punti della **fase 1** in contraddittorio con il Responsabile del Progetto dell'Ente;

Il completamento della **2 fase** dovrà essere completata entro ulteriori 30gg (trenta) **dalla data di collaudo con esito positivo** della prima fase; successivamente anche la **fase 3** dovrà essere conclusa negli ulteriori 30 giorni.

A conclusione di ciascuna fase dovrà essere redatto il collaudo del servizio.

Per la realizzazione della fase 2 e 3 saranno necessari adeguamenti e personalizzazioni anche nei software gestionali dei verticali integrati con PagoPA pertanto eventuali ritardi nella realizzazioni di tali interventi non saranno imputabili al fornitore del servizio di cui al presente bando.

ATTIVITA'	TEMPI	STEP
Fase 1	60 gg	Entro 5 giorni individuazione Capo Progetto Entro 15 giorni: approvazione progetto esecutivo, comprensivo del piano di migrazione dei servizi Entro (20) 30 giorni configurazione della piattaforma (in Test) e in Produzione Entro 45 giorni messa in produzione di almeno 5 pagamenti spontanei e 1 Pagamento Mod. 3 Entro 60 giorni collaudo delle attività relative alla Fase 1 e inizio dei 12 mesi di garanzia.
Fase 2	90 gg	Integrazione e messa in produzione dei servizi di cui alla Fase 2 Collaudo delle attività relative alla Fase 2
Fase 3	120 gg	Integrazione e messa in produzione dei servizi di cui alla Fase 3 Collaudo delle attività relative alla Fase 3

Nel piano di attività rientra l'utilizzo della piattaforma acquisita e l'assistenza e manutenzione fino al 31/12/2024. Dopo tale data è facoltà dell'Amministrazione procedere, anche per le annualità

successive, all'affidamento del servizio di utilizzo della piattaforma e di assistenza e manutenzione, così come dettagliati all'articolo 6 del presente capitolato.

4.2 - Definizione e coordinamento del progetto

Al fine di attuare, controllare e coordinare le attività di realizzazione del servizio, prima dell'inizio delle attività, entro cinque giorni dalla stipulazione del contratto, il Fornitore designa, dandone comunicazione scritta all'Amministrazione, un Responsabile di Progetto, il quale avrà specifico compito di rappresentare ed impegnare il Fornitore per tutte le attività inerenti alla fornitura della soluzione oggetto di affidamento.

Il Responsabile di Progetto del Fornitore sarà l'unico interlocutore e referente del Responsabile di Progetto dell'Amministrazione (RUP) e dei suoi assistenti ogni qualvolta si presentino problematiche relative alla fornitura.

Il Fornitore dovrà anche comunicare i nominativi del personale tecnico di riferimento per i vari moduli che fanno parte della soluzione proposta. Tale personale indicato dovrà avere conoscenze specifiche relativamente alla gestione dei moduli a cui sono preposti.

Entro 15 giorni dalla data di affidamento della fornitura dovrà essere definito il progetto esecutivo, realizzato sulla base del piano di progetto presentato in offerta, integrato con le osservazioni e le migliorie proposte dalla stazione appaltante e dal fornitore.

Nel progetto esecutivo l'offerente dovrà indicare le attività da svolgere e le figure professionali che saranno messe a disposizione dell'Ente per l'espletamento delle attività.

Il Progetto è sottoscritto dal Responsabile di progetto del fornitore e dal responsabile del procedimento per l'Ente.

4.3 - Attività di installazione, configurazione e affiancamento all'avvio

È richiesta la fornitura di tutte le attività necessarie per il corretto avviamento del sistema, nel rispetto delle fasi di progetto così come indicate nel paragrafo 4.1.

Il fornitore dovrà garantire il supporto nella procedura di passaggio fra gli attuali intermediari tecnologici ed il suo sistema, comprensivo di supporto decisionale nella selezione dei servizi e dei modelli di pagamento da attivare per garantire il minimo disagio possibile per l'Ente e per i debitori. In particolare dovrà fornire gli strumenti decisionali più adeguati per strutturare e redigere un piano di migrazione dei servizi, sulla base del censimento dei pagamenti attivati e di una analisi dei costi/benefici dei servizi migrare.

Devono essere previste anche attività di supporto per il periodo immediatamente successivo alla messa in esercizio del sistema.

ART. 5 – FORMAZIONE DEL PERSONALE

Contestualmente o successivamente all'installazione deve essere erogata l'assistenza formativa agli utenti finali per l'avvio del sistema in conformità con quanto previsto nel progetto.

La fornitura deve comprendere almeno 5 giorni di formazione (suddivisibile in almeno 8-10 sessioni distinte) da erogare in modalità video-conferenza.

La formazione tecnica per gli operatori potrà essere del tipo “training-on-the-job”.
Le date dei corsi dovranno essere concordate con il referente di progetto della stazione appaltante.

ART 6 – ASSISTENZA, MANUTENZIONE E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

La fornitura include il servizio in SaaS, assistenza e manutenzione fino al 31/12/2024 come evidenziato nel paragrafo 4.1.

Il servizio per assistenza e manutenzione, si intende comprensivo di:

- assistenza in remoto dalle 9.00 alle 17.00 tutti i giorni non festivi dal lunedì al venerdì;
- assistenza sul corretto funzionamento della piattaforma per garantire la continuità operativa dei pagamenti h24 7x7
- aggiornamenti/manutenzioni necessitati da adeguamenti dell'ambiente ove opera il sistema installato;
- ulteriori condizioni migliorative offerte dal fornitore in sede di trattativa

Il servizio di manutenzione comprende ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti, alla prevenzione degli stessi, ed all'adeguamento del sistema, così come disciplinata di seguito.

Si precisa che ai fini del presente capitolato tecnico, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale o blocco dell'operatività che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione, la non completa disponibilità all'utenza o il degrado delle prestazioni del servizio erogato o venga comunque a ridurre il suo livello complessivo di disponibilità. Il servizio è comprensivo di tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso.

Il servizio di assistenza e manutenzione, al minimo, deve prevedere:

- help desk di primo livello, in orario lavorativo dal lunedì al venerdì, con possibilità di apertura ticket telefonici, web, email; sarà valutata positivamente anche l'assistenza dell'help desk telefonico il sabato mattina;
- presa in carico effettiva (da parte di personale specializzato) delle richieste di assistenza entro 4 ore per richieste riguardanti questioni bloccanti su sistemi critici ed entro 8 ore per le richieste ordinarie;
- manutenzione preventiva, correttiva e migliorativa, come definito ai successivi punti 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 e 6.5;

Le modalità e le eventuali condizioni e clausole relative alla corresponsione di tali servizi nel periodo sopra indicato dovranno essere esplicitate nell'offerta tecnica.

6.1 - Manutenzione preventiva

Per quanto riguarda la Manutenzione preventiva, il fornitore si impegna a realizzare gli interventi tecnici (controlli, regolazioni, sostituzioni) finalizzati a ottimizzare ed aggiornare la piattaforma e prevenirne futuri malfunzionamenti. La Manutenzione preventiva comprende, altresì, l'implementazione delle modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, inclusa la fornitura e l'installazione degli upgrade, delle patches e/o di tutte le nuove versioni del prodotto resi disponibili durante l'efficacia del contratto, al fine di elevarne il grado di affidabilità, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza.

6.2 - Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento 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), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'affidamento anche attraverso attività di supporto on-site.

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.

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.

6.3 - Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte le 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:

1. Costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi;
2. 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, etc.);
3. Costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;

4. Migrazioni di piattaforma;
5. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito 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;

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 il fornitore, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

1. Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
2. Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
3. 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 del fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna 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;
4. Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del fornitore;

Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il canone d'uso per il servizio.

6.4 - Manutenzione sistemistica

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del fornitore (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 (business continuity).

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti dell'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

6.5 – Disponibilità del Servizio e SLA

I servizi oggetto del presente affidamento dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento, a disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal fornitore della piattaforma.

Ai fini del presente contratto definiremo come "livello di disponibilità della piattaforma" (o Percentuale di Tempo di Attività Mensile) erogata in modalità SaaS.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,5%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate agli enti con almeno 48h di preavviso.

Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate al Comune con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate con il Committente.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate di seguito, assunte come soglia di riferimento.

I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di Call Center del fornitore di servizi o di rilevamento dei problemi stessi da parte del fornitore.

La risposta del Servizio di Call Center dovrà avvenire:

in caso di problema bloccante o interruzione del servizio: risposta alla chiamata **entro 30 minuti** dalla sua apertura, e **correzione entro 4 ore lavorative**.

in caso di problema NON bloccante: risposta alla chiamata **entro 60 minuti** dalla sua apertura, e **correzione entro 1 giorno lavorativo**.

ART. 7 - MESSA IN PRODUZIONE E COLLAUDO DEL SISTEMA

Il collaudo del sistema potrà avvenire al termine della messa in produzione definitiva con esito positivo, o in step concordati preventivamente fra le parti, come indicato al paragrafo 4.1.

Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- positivo: in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale;
- sospeso con rinvio: in tal caso dovrà essere ripetuto entro un periodo che va da 10 a 20 giorni;
- negativo: a tale esito si arriverà dopo non meno di due sospensioni con rinvio e sarà causa di risoluzione del contratto.

Il collaudo di cui è redatto verbale scritto, avviene presso la sede dell'Ente o da remoto, alla presenza del Capo Progetto referente per il fornitore e del responsabile dell'esecuzione per l'Amministrazione e degli altri soggetti necessari a tale attività.

Il verbale dovrà essere sottoscritto da entrambe le parti.



Nel caso in cui il collaudo finale sia ritardato per cause di forza maggiore non dipendenti dal fornitore e sia stato raggiunto un livello corrispondente ad almeno il 90% della fornitura complessiva o dello step concordato, l'Ente potrà autorizzare un collaudo parziale, con esito positivo, con facoltà di attivare la garanzia dalla data di sottoscrizione. L'attivazione della garanzia andrà esplicitata sul verbale stesso.

ART. 8 - MODALITÀ DI USCITA FINE VITA DEL PRODOTTO

In caso di fine del ciclo di vita del prodotto, passaggio ad altro sistema, scadenza del contratto di manutenzione, dismissione o altra motivazione di risoluzione del contratto, il fornitore è tenuto ad esportare tutto il contenuto della base dati in un formato standard idoneo e utile alla eventuale migrazione ad altro fornitore di analogo servizio, corredandolo della documentazione necessaria all'interpretazione dei dati stessi, senza ulteriori costi per il Committente.

Non devono essere quindi messe in opera possibili strategie di Lock-in e per tale motivo il Fornitore della soluzione in oggetto rilascia una dichiarazione di effettiva disponibilità a favorire la migrazione della intera banca dati del Comune in caso di cambio fornitore allegata al presente contratto.

IL DIRIGENTE
(Ing. Andrea Bertani)

