

ALLEGATO TECNICO

Procedura per l'affidamento di servizi finalizzati alla trasformazione digitale a valere sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione Europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” - “MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI – COMUNI (SETTEMBRE 2022)””.

Sito istituzionale del Comune

CUP J81F22004370006 - CIG N. A0030E5A2B - CUI F00145920351202300009

Indice generale

Art.1 - Contesto di riferimento.....	2
Art.2 - Oggetto.....	2
A. Descrizione.....	2
Art.3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio.....	3
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	3
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	3
C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....	4
D. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.....	5
Art.4 - Formazione del personale.....	6
Art.5 - Tempistiche.....	6
Art.6 - Collaudo del sistema.....	7

Art.1 – Contesto di riferimento

Il Comune di Reggio Emilia si trova nelle condizioni di seguito descritte, che il Fornitore dichiara, con la presentazione dell'offerta, di ben conoscere e di averne tenuto presente, in ogni loro aspetto, con particolare riferimento alla infrastruttura con architettura della piattaforma del sito basata su CMS Plone e sviluppato dalla ditta RedTurtle.

Art.2 – Oggetto

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", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici (Settembre 2022)".

Il contratto riguarda il completamento dell'adeguamento del sito comunale, cioè l'insieme delle pagine web ospitate all'interno del dominio istituzionale, in connessione con l'avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022, pubblicato su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 19/09/2022.

A. Descrizione

Il servizio oggetto dell'affidamento prevede la fornitura di servizi professionali per l'adeguamento della piattaforma a riuso Io-Comune. L'obiettivo primario dell'appalto è il completamento dell'adeguamento del sito istituzionale alle specifiche indicate nell'allegato 2 del bando "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" pacchetto cittadino informato, relativamente al contenuto informativo, secondo gli obiettivi e i target previsti nell'ambito del bando sopraccitato.

Dovrà essere prevista l'integrazione con i servizi digitali per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione. Tali servizi saranno in continuità infrastrutturale (terzi livelli o root dello stesso dominio) e stilistica con il sito istituzionale tale per cui non si debba percepire il reindirizzamento ad altra infrastruttura. I servizi riguarderanno le seguenti aree:

- Richiedere agevolazioni scolastiche
- Richiedere assegnazione alloggio
- Presentare domanda per assegno di maternità
- Presentare domanda per bonus economici
- Presentare domanda per un contributo
- Richiedere iscrizione a corsi di Formazione

Le interfacce dovranno essere realizzate conformemente a quanto indicato nell'allegato dell'avviso "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni (settembre 2022) a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", integralmente richiamato e pubblicato nella sezione avvisi del portale <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/>

Il servizio richiesto comprende anche le seguenti attività:

- Installazione, attivazione, configurazione, personalizzazione e integrazione della soluzione fornita;
- Project management e supporto all'avviamento;
- Formazione del personale sia tecnico che operativo;
- Manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa;
- Assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo livello e documentazione in lingua italiana e in formato elettronico.

Art.3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Sono inoltre obblighi dell'appaltatore quelli di seguito individuati:

A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore, nel periodo contrattuale, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e con le modalità di seguito individuate:

- Help Desk tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di una form preimpostata con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta. Il Fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento. Il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana e per 365 giorni l'anno. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto entro 2 ore per richieste riguardanti questioni bloccanti su sistemi critici (con tempo di intervento entro le 6 ore lavorative successive) ed entro 4 ore per le richieste ordinarie. I tempi di presa in carico delle segnalazioni saranno computati con riferimento alla fascia 9:00 – 18:00 dei giorni feriali. Il Fornitore dovrà interfacciarsi con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket;
- Help Desk telefonico e via mail. Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici ed indirizzi email da contattare per ottenere assistenza.

Deve altresì essere assicurato il supporto al personale tecnico e operativo per un miglior uso del sistema.

B. 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'appalto 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 o operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è demandata ad altre strutture.

Il supporto all'attività diagnostica e la collaborazione alla risoluzione dei problemi sono previsti anche in caso di malfunzionamenti rilevati a seguito di aggiornamenti del sistema operativo effettuati dalla Stazione Appaltante, come specificato nel paragrafo successivo.

C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa comprende 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 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, fino ad interventi quantificabili singolarmente in una durata non superiore alla giornata lavorativa.

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di aggiornamenti del sistema operativo (effettuati dalla Stazione Appaltante), si precisa che:

- la pianificazione degli aggiornamenti minori del sistema operativo sarà condivisa dalla Stazione Appaltante con il Fornitore. Gli aggiornamenti verranno effettuati inizialmente sui server di test e propagati in produzione in una giornata successiva, e solo dopo aver verificato il corretto funzionamento dell'ambiente di test. I test, a cura della Stazione Appaltante, includeranno le seguenti verifiche:
 - il corretto accesso a sito istituzionale e intranet
 - la responsività degli accessi di cui sopra
 - la creazione di un nuovo documento
 - il corretto funzionamento di alcune pagine scelte (quelle più complesse o che hanno interazioni con altri applicativi).

Qualora si verifichi un problema subito dopo l'installazione di un aggiornamento, Stazione Appaltante e Fornitore analizzeranno la situazione per determinare se sia necessario effettuare un rollback immediato o se il malfunzionamento può essere tollerato temporaneamente. Ogni caso sarà valutato individualmente, prendendo in considerazione i rischi e le implicazioni per il sistema. Nel caso in cui il disservizio venga riscontrato in produzione, e in particolare in caso sia bloccante, il Fornitore è tenuto a rispondere con elevata priorità e ad impegnarsi attivamente per collaborare alla risoluzione del problema;

- gli aggiornamenti maggiori del sistema operativo saranno pianificati dalla Stazione Appaltante in accordo con il Fornitore, e prevederanno l'allocazione delle stesse risorse impiegate per una nuova installazione del software.

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.

D. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

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.

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 agli enti 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 gli enti interessati.

Art.4 - Formazione del personale

La formazione dovrà essere compresa nella fornitura e prevedere sessioni personalizzate in base alla tipologia di utenti a cui sono destinati: personale tecnico informatico, redazione Internet.

I corsi possono essere tenuti presso la sede del Comune e/o da remoto, in date e con modalità da concordare con il referente di progetto del Comune di Reggio Emilia.

La formazione tecnica deve preferibilmente essere del tipo "training-on-the-job".

Il piano deve essere articolato secondo la traccia seguente:

- incontro di start-up;
- 3 sessioni di 3 ore l'una per la condivisione delle attività e dei metodi di lavoro;
- incontro di revisione successivo a sessioni di test di conformità tecnica del sito istituzionale.

Art.5 - Tempistiche

L'articolazione temporale delle attività previste è la seguente:

1. fase 1: avvio dei lavori, entro 30 giorni dalla stipula del contratto;
2. fase 2: test di conformità tecnica del sito istituzionale e simulazione dei test di asseverazione previsti dall'avviso 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI", con riferimento al pacchetto "cittadino informato", entro il 31/12/2023;
3. fase 3: chiusura attività, entro il 30/04/2024.

Il completamento delle attività concordate dovrà essere effettuato entro il 30/04/2024 e, solo per cause di forza maggiore e dopo autorizzazione del Responsabile di Progetto dell'Ente, le attività potranno proseguire oltre tale termine, ma dovranno in ogni caso concludersi entro 12 mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici. 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. Il Fornitore si impegna a

rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo.

Le attività di avvio del sistema, così come tutte le attività previste dal presente contratto, non dovranno interrompere le normali attività lavorative svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

Art.6 - Collaudo del sistema

Al completamento delle attività sarà eseguita la verifica di conformità del sito istituzionale. La verifica di conformità può articolarsi in più collaudi parziali, seguiti da un collaudo finale, secondo step concordati preventivamente fra le parti. A conclusione di ciascun collaudo (parziale e finale) dovrà essere stilato un verbale di collaudo sottoscritto da entrambe le parti.

La verifica di conformità sarà effettuata da un soggetto designato dall'Amministrazione ai sensi dell'art.116 del D.lgs. n.36 del 2023 ed è tesa a verificare la conformità alle caratteristiche tecniche descritte nel presente contratto e le condizioni di funzionamento sulla scorta di tutte le funzionalità a cui devono ottemperare i singoli applicativi, coerentemente con quanto contenuto nei documenti di asseverazione pubblicati dal Dipartimento Trasformazione Digitale per l'avviso:

- 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", limitatamente ai criteri di conformità relativi al sito istituzionale (pacchetto cittadino informato).

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

(Ing. Andrea Bertani)