

Procedura per l'affidamento di servizi finalizzati alla trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, l'Investimento 1.3.1. "Piattaforma Digitale Nazionale Dati" del Comune di Reggio Emilia. - CUP J51F22004260006 - CIG N.B2250EF020

Capitolato tecnico al contratto

Sommario

Art.1 Contesto di riferimento.....	2
Art. 2 Oggetto.....	2
A. DESCRIZIONE.....	3
B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE.....	4
Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio.....	4
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement).....	4
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	5
C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....	5
D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA.....	6
E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.....	6
Art.4 - Tempistiche.....	7
Art.5 - Collaudo del sistema.....	8

Art.1 Contesto di riferimento

Il Comune di Reggio Emilia si trova nelle condizioni di seguito descritte, che il Fornitore, con la formulazione dell'offerta, dichiara di ben conoscere e di averne tenuto presente, in ogni loro aspetto, con particolare riferimento a:

- Impianto esistente sul territorio di varchi dotati di telecamere OCR per lettura targhe;
- Software preesistente di gestione dei varchi OCR, raccolta dati dei transiti e ricerca dei dati ai fini di indagine da parte delle forze dell'ordine.

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 1.3. "Dati e interoperabilità", parte della Misura 1.3.1. "Piattaforma Digitale Nazionale Dati".

Il contratto ha per oggetto lo sviluppo di sistemi e servizi in maniera interoperabile per:

- Ricezione di transiti ed eventi dai sistemi di lettura targhe presente sul territorio comunale;
- Ricezione e gestione di informazioni ausiliarie fornite dai sistemi di lettura targhe (classificazione veicoli, modello, colore, polvere sottili);
- Generazione di eventi ed alert a seguito di transiti di veicoli in black list, differenziate per gruppi di utenti;
- Gestione delle informazioni ai fini statistici, safety and security (numero totale transiti, stima classi euro, tipologia di veicoli, nazionalità, merci pericolose, velocità);
- Generazione della matrice origine-destinazione;
- Visualizzazione grafica intuitiva su mappa;
- Sistema di condivisione informazioni generate da alert tramite BOT TELEGRAM e mail;
- Collegamento con sistema vpn motorizzazione per controllo, anche da dispositivo mobile di assicurazione e revisione;
- Gestione di retention del dato di transito di 365 giorni, di cui almeno il primo mese con allegate fotografie del transito e per i restanti mesi solo il dato targa;

nonché l'esposizione delle relative API volte a fornire un insieme di strumenti specifici per l'espletamento di sviluppi informatici e informativi da parte di terzi attraverso accordi di servizio, conformemente alle Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni: "Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati", adottate da AgID con determinazione n. 679 del 15 dicembre 2021 e modificate con determinazione n. 26 del 3 febbraio 2022, riguardanti i seguenti servizi afferenti l'Avviso 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati" Comuni Ottobre 2022, pubblicato su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 20/10/2022:

- Transiti veicoli
- Analisi statistiche del traffico
- Georeferenziazione degli impianti di lettura targhe
- Integrazione con API terze per recepimento dati specifici provenienti da sistemi di lettura targhe di altri comuni

Il servizio di esposizione delle API dovrà essere reso in modalità REST API e dovrà essere messo in produzione attraverso un descrittore OpenAPI 3 contenente il dettaglio di tutti gli endpoint che lo compongono. Per ogni endpoint andranno indicati tutti gli HTTPS methods implementati. Il formato del descrittore dovrà essere JSON o YAML.

Dovrà altresì essere fornito un software di interrogazione delle API così predisposte, integrato o indipendente dal software di ricezione e gestione dei transiti dal sistema di lettura targhe, come descritto in seguito.

A. DESCRIZIONE

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo il setup e l'utilizzo di sistemi software il più possibile interoperabili e aperti che garantiscano elevate possibilità di integrazione e interazione e che consentano di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consentano di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa del nostro Ente, consentano di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, la connessione tra diversi applicativi anche se forniti da terzi, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati. La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale principi quali "Cloud First", "Once Only" e "interoperabilità" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di sistemi informatici che scongiurino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi sia interni che esterni al Comune.

Il Servizio richiesto comprende anche le seguenti attività:

- Fornitura, installazione di applicativo gestionale su macchina virtuale messa a disposizione dalla committenza;
- Migrazione di tutte le telecamere di lettura targhe da applicativo esistente a nuovo applicativo (circa 70-80 telecamere);
- Pubblicazione 4 API per interrogazione terze parti (di seguito le API a titolo esemplificativo, ma non esaustivo):
 1. Elenco varchi posizionamento geografico;
 2. Ricerca transiti (a fini security) per targa totale o parziale, marca, modello, colore;
 3. Ricerca dati statistici;
 4. Ricerca immagine transito inserendo targa, data ed ora;

- Integrazione API terze parti;
- Corso di formazione. Corso di formazione applicativo on site ad ogni categoria di utenza/ente coinvolto (esempio Polizia Municipale, Comune, TIL, ecc...) di 4 ore ripetibile senza limiti nel corso della garanzia.

Ai fini della pubblicazione delle API nell'ambiente PDND dovranno essere svolte le seguenti attività:

- Effettuare l'upload delle chiavi e dei certificati necessari alla comunicazione con PDND, come indicato nei manuali operativi disponibili su <https://docs.pagopa.it/interoperabilita-1/funzionamento-generale>;
- Pubblicare le API corredate di:
 - attributi di accesso al servizio, come indicato nel manuale utente
 - documentazione tecnica (yaml)
 - documentazione sui requisiti di sicurezza per l'accesso.
- Effettuare attività di UAT (Test di Accettazione) in ambiente di Test;
- Una volta superate le attività di Test nella piattaforma di Test, pubblicare le API in piattaforma di produzione ripercorrendo tutti i passi effettuati per la piattaforma di Test.

Il software di interrogazione delle API dovrà consentire di interrogare le API pubblicate sulla PDND sopra esposte e dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Possibilità di censire più enti erogatori, ognuno con le proprie API pubblicate su PDND;
- Possibilità di gestire API di produttori diversi, sempre tra quelle pubblicate su PDND;
- Possibilità da parte degli utenti di lanciare interrogazioni (simultanee o in sequenza) sulle API di più enti, al fine di effettuare ricerche di veicoli o di dati statistici su uno o più degli enti configurati come erogatori;
- Le funzionalità minime di interrogazione delle API dovranno prevedere tutte le funzionalità per le quali è previsto lo sviluppo delle API da pubblicare sopra indicate, ovvero: recupero delle posizioni dei varchi e visualizzazione su mappa, ricerca transiti per targa totale o parziale, marca, modello, colore, ecc., ricerca dati statistici, ricerca immagine di un transito specifico.

B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

Le caratteristiche funzionali richieste sono di seguito elencate.

Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve tendere all'interoperabilità attuale e futura con i diversi applicativi mettendo a disposizione connettori, API e services E2E quando invocati da altri applicativi;

Deve essere possibile ridurre gli errori, le perdite di informazioni e i tempi di ricerca dei documenti, rendendo semplice rapida ed efficace la consultazione e la gestione di archivi e documenti attraverso un sistema di dematerializzazione dei procedimenti, con l'obiettivo finale di eliminare gli archivi cartacei;

Devono essere fornite tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento.

Deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate.

Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Il fornitore si impegna a fornire il servizio di assistenza e manutenzione in garanzia per la durata di 60 mesi.

Il Fornitore assume altresì i seguenti obblighi.

A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement)

Il Fornitore, nel periodo di riferimento del contratto, deve garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati:

- Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure. 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. Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione.
- 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 sette 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 entro un'ora dalla segnalazione, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. Il Fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi dell'Amministrazione stessa e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.
- Help Desk di secondo livello, erogato tramite assistenza telefonica. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte

di seguito) è necessario, da parte del Fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle ore 18.00 per tutta la durata del contratto.

- Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

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, nel periodo di riferimento del contratto, 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, 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.

C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte le attività di manutenzione, nel periodo di riferimento del contratto, 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. Assicurare che le componenti software/firmware siano quelle dell'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.

D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica, nel periodo di riferimento del contratto, 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 l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

E. 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.

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

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.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di 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 entro dieci minuti dalla prima chiamata o dalla mail inviata via posta elettronica, entro gli orari di apertura degli uffici. Valori soglia

in caso di problema bloccante: ripristino delle funzionalità entro 30 minuti dalla chiamata, e correzione entro 120 minuti dalla diagnosi.

in caso di problema NON bloccante: ripristino delle funzionalità entro 60 minuti dalla chiamata, e correzione entro 240 minuti dalla diagnosi.

Art.4 - Tempistiche

Le attività necessarie a garantire la piena conformità al bando “Piattaforma Digitale Nazionale Dati” saranno pianificate in accordo con la Stazione Appaltante.

Il completamento delle attività concordate dovrà essere effettuato entro 6 mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto e, solo per cause di forza maggiore e dopo autorizzazione del Responsabile di Progetto dell'Ente, le attività potranno proseguire oltre tale termine.

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.5 - Collaudo del sistema

Al completamento delle attività sarà eseguita la verifica di conformità delle API realizzate per l'erogazione dei servizi candidati al bando e delle nuove funzionalità ed integrazione attivate. 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

