

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)”” CUP J81F22004370006

Fornitura del modulo “io-prenoto” per la gestione di appuntamenti attraverso il sito istituzionale dell'Ente, di attività di adeguamento funzionale e della garanzia del sito istituzionale e del modulo io-prenoto, fino al 31/12/2029.

Indice generale

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

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)".

L'oggetto del presente documento riguarda l'attivazione e la manutenzione del modulo "Io-prenoto" per la gestione di appuntamenti attraverso il sito istituzionale dell'Ente, 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, lo svolgimento delle relative attività di adeguamento funzionale ed il servizio di assistenza e di manutenzione del modulo "io-prenoto" e del sito istituzionale, in cui il modulo si integra, fino al 31/12/2029.

A. Descrizione

La ditta affidataria deve fornire l'attivazione e la successiva garanzia, a tutela del suo corretto funzionamento, del modulo "Io-prenoto" integrato nel sito istituzionale, per la prenotazione online di appuntamenti e la loro gestione, nelle modalità e descrizione di seguito riportata.

Le interfacce e i flussi di prenotazione dovranno essere conformi 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/>

Oltre alla fornitura del modulo "io-prenoto" devono essere effettuate anche le seguenti attività:

- Installazione, attivazione, configurazione, personalizzazione e integrazione del modulo "io-prenoto";
- attività di adeguamento funzionale per personalizzare il servizio e integrarlo con i sistemi e i processi dell'ente, stimate in 25 giornate;
- assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo livello e documentazione in lingua italiana e in formato elettronico;
- garanzia di funzionamento del modulo io-prenoto e del sito istituzionale in cui il modulo si integra, comprensiva di manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa fino al 31/12/2029;

B. Durata

L'assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo livello e la garanzia di funzionamento del modulo io-prenoto e del sito istituzionale in cui il modulo si integra, comprensiva di manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa hanno durata dalla data di stipula fino al 31/12/2029. Le 25 giornate per lo svolgimento di attività di adeguamento funzionale per personalizzare il servizio e integrarlo con i sistemi e i processi dell'ente, devono essere effettuate entro il periodo di valenza contrattuale anzidetto (31/12/2029)

Art.3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Il fornitore, nel periodo di validità contrattuale, cioè fino al 31/12/2029, è tenuto a garantire il corretto funzionamento ed aggiornamento del sito istituzionale dell'Ente e del modulo "io-prenoto" attraverso le attività di seguito descritte:

A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore 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, altri utenti operatori.

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".

Art.5 - Tempistiche

Le tempistiche per l'attivazione del modulo IO-PRENOTO sono strettamente collegate alle tempistiche di asseverazione del sito del Comune, in corso di conclusione.

1. Fase 1: messa in produzione delle prime agende tramite il modulo "io-prenoto" entro 31/12/2024
2. fase 2: test di conformità tecnica del modulo "io-prenoto" 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 i termini previsti dal suddetto per l'asseverazione (aprile 2025 o data successiva in caso di proroga)

Art.6 - Collaudo del sistema

Al completamento delle attività sarà eseguita la verifica di conformità del sito istituzionale e del modulo "io-prenoto" in esso integrato. 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 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 il sito istituzionale ed il modulo "io-prenoto" 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)