



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

PROCEDURA PER LA FORNITURA DI UN SOFTWARE APPLICATIVO DI BACK-OFFICE PER LA GESTIONE DELLE PRATICHE DEL SUAP (SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE) DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA A VALERE SUL PNRR MISSIONE 1 COMPONENTE 1, FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA ALL'INTERNO DELL'INIZIATIVA NEXTGENERATIONEU - NELL'AMBITO DELL'INVESTIMENTO 2.2 "TASK FORCE DIGITALIZZAZIONE, MONITORAGGIO E PERFORMANCE", PARTE DEL SUB-INVESTIMENTO 2.2.3 "DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE (SUAP e SUE)" - CUP J81F24000420006

ALLEGATO TECNICO

Software a supporto della gestione dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)

Indice generale

Introduzione.....	2
Art.1 - Contesto di riferimento.....	2
Art.2 - Oggetto.....	3
A. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE.....	5
Requisiti funzionali specifici.....	5
Requisiti di integrazione e colloquio con altri sistemi.....	11
Requisiti funzionali generici.....	13
Requisiti non funzionali.....	15
Requisiti infrastrutturali e tecnologici.....	17
Requisiti di documentazione.....	19
B. IMPORTAZIONE DATI ESISTENTI.....	20
C. ATTIVITA' E SERVIZI DA COMPREDERE NELLA FORNITURA.....	21
Analisi e predisposizione dei sistemi.....	21
Gestione del progetto.....	21
Messa a punto del software.....	21
Art.3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio.....	22
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	22
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	22



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....	23
D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA.....	24
E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.....	24
Art.4 - Formazione del personale.....	25
Art.5 - Piano Attività e Tempistiche.....	25
Art.6 - Collaudo del sistema.....	26
Art.7 - Modalità di uscita e fine vita del prodotto.....	27

Introduzione

Oggetto della fornitura è un'applicazione software per la gestione delle pratiche dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e dei dati riferiti alle attività commerciali e produttive del Comune di Reggio Emilia.

Il Servizio Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) del Comune ha la necessità di gestire le istanze provenienti dai cittadini ed imprese presentate mediante Front-Office regionale denominato Accesso Unitario con uno strumento adeguato alle specifiche tecniche che permetteranno l'interoperabilità di tutti gli sportelli unici, obbligo imposto dal Decreto Interministeriale 26/09/2023 (G.U. Serie Generale n.276 del 25-11-2023).

Inoltre si ha la necessità di migliorare la gestione coordinata delle istanze di tipo edilizia commerciale tra il Servizio Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE).

Art. 1 - Contesto di riferimento

Il Comune di Reggio Emilia attualmente gestisce le istanze dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e Commercio mediante applicativo software di back-office installato presso la Provincia di Reggio Emilia e fruito via web.

Si compone di 2 ambienti:

- uno dedicato allo Servizio Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e Commercio;
- uno dedicato al Servizio Ambiente (le istanze arrivano al SUAP e da questo



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

protocate ed automaticamente inoltrate all'Ambiente).

L'attuale software si integra e dialoga con i seguenti applicativi esterni via WebServices:

- Front-Office della Regione Emilia Romagna denominato Accesso Unitario;
- Protocollo dell'Ente (Jente Infor-Municipia);
- Gestore pratiche di Occupazione suolo e Mercati e Fiere denominato URBI della ditta PA Digitale spa;
- Visualizzazione in mappa dei dati presenti grazie al salvataggio delle coordinate e dei civici di riferimento;

Il processo di gestione di un'istanza è attualmente così fatto:

- mediante il portale regionale Accesso Unitario, il cittadino o l'impresa compila i dati della propria pratica;
- Accesso Unitario invia via WebServices ed anche via PEC (se è una nuova richiesta) o solo via PEC (se è un'integrazione) l'istanza al back-office SUAP;
- il back-office SUAP protocolla automaticamente l'istanza comprensiva di allegati (per le nuove richieste) o viene caricata e protocollata manualmente (per le integrazioni)

Nel caso sia una pratica dell'Ambiente:

- l'istanza viene automaticamente protocollata e creata una istanza corrispondente nella sezione Ambiente del programma;

Nel caso sia una pratica di Edilizia Commerciale:

- l'istanza viene protocollata e chiusa quindi passata all'ufficio Edilizia extra-procedura.

Strumentazione tecnica a disposizione degli operatori:

Le postazioni di lavoro sono tutte dotate di sistema operativo Windows 11 Pro; il pacchetto produttività (foglio elettronico, elaboratore testi, presentazioni, ecc.) è



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

LibreOffice (a maggio 2025: versione 7.6.4.1 (x64) / LibreOffice Community).

Art.2 - Oggetto

La finalità 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, tramite il Sub-investimento 2.2.3 "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)".

L'oggetto dell'affidamento è la fornitura di un software erogato in modalità SaaS - (Software as a Service) che consenta la gestione delle pratiche dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) ed i dati delle attività commerciali e produttive del Comune di Reggio Emilia adeguato alle specifiche tecniche previste dal Decreto interministeriale del 26/09/2023 (G.U. Serie Generale n.276 del 25-11-2023).

Il nuovo software a supporto del SUAP dovrà essere composto di:

- back-office ad uso degli operatori dell'Ente;
- portale di consultazione per cittadini e professionisti.

Il sistema dovrà inoltre:

- ricevere in automatico le pratiche del commercio inserite da cittadini ed imprese tramite lo sportello regionale Accesso Unitario;
- permettere la gestione configurabile delle pratiche ed i relativi workflow;
- permettere la gestione del fascicolo informatico dell'attività/esercizio commerciale, dei documenti e dei flussi documentali nel rispetto della normativa vigente in materia di gestione documentale;
- gestire i pagamenti in modalità PagoPA;
- prevedere la geo-referenziazione delle pratiche e visualizzazione su mappa delle attività commerciali;
- colloquiare con altri sistemi informativi dell'Ente, come il sistema di Protocollo, lo stradario, il software per la gestione delle Occupazioni di Suolo e Mercati e Fiere;



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

e nello specifico rispettare tutti i requisiti espressi nei paragrafi successivi.

Il servizio richiesto comprende anche le seguenti attività:

- gestione del progetto in collaborazione con il personale dei Servizi interessati e del Servizio “Servizi Informativi e Transizione Digitale” del Comune;
- analisi dei processi e dei modelli esistenti mediante interviste al personale dell’Ente;
- installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
- conversione mediante recupero completo degli archivi informatici e dei dati in essi contenuti utilizzati dalla procedura attualmente in uso presso l’Ente e la loro migrazione all’interno del DBMS del nuovo software;
- avviamento delle procedure con i dati dell’Amministrazione convertiti e convalidati;
- formazione all’uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
- assistenza erogata tramite servizio di helpdesk;
- manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio;
- gestione Cloud - Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell’infrastruttura e dei servizi Cloud.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

A. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

Requisiti funzionali specifici

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

REQUISITO FUNZIONALE	
INDICE	REQUISITO
RF-01	<p>Acquisizione pratiche provenienti da front office tipo Accesso Unitario mediante Catalogo SSU</p> <p>Il sistema deve acquisire e gestire le pratiche di competenza dell'Ente provenienti dal portale regionale Accesso Unitario in modo adeguato alle specifiche tecniche previste dal Decreto interministeriale del 26/09/2023 (G.U. Serie Generale n.276 del 25-11-2023)</p>
RF-02	<p>Inserimento pratiche da "back-office"</p> <p>Il sistema deve consentire l'inserimento e la gestione delle pratiche in modalità manuale da parte di un operatore di back-office.</p>
RF-04	<p>Anagrafiche</p> <p>Il sistema deve consentire la gestione delle anagrafiche di richiedenti ed altri soggetti, degli esercizi/attività commerciali o eventuali altri oggetti a cui si riferiscono le pratiche con possibilità di storicizzazione o aggiornamento dei dati principali e di georeferenziazione.</p> <p>Il sistema deve evitare duplicazione e ridondanza di informazioni.</p> <p>I soggetti coinvolti nell'iter di una pratica includono: cittadini, commercialisti, progettisti, imprese, committenti, collaudatori, ecc.. Il sistema deve consentire il caricamento dei dati essenziali delle pratiche, come indicati dai requisiti regionali.</p> <p>Per le imprese devono essere gestiti i dati di regolarità del DURC: in caso una stessa ditta presenti più istanze, deve essere possibile recuperare i dati del DURC e verificarne la validità. Per imprese, ditte e condomini devono essere gestiti i dati dei legali rappresentanti o di amministratori di condominio.</p>
RF-05	<p>Pratiche gestite e configurabilità</p> <p>Il sistema deve consentire la gestione di tutte le pratiche (e dei relativi iter) che vengono presentate allo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP).</p> <p>L'applicazione deve permettere la raccolta di informazioni di base della pratica e dell'attività commerciale o produttiva ed in generale i dati previsti dai moduli regionali o comunali di presentazione.</p>

RF-06	Pratiche di integrazione La procedura deve consentire di acquisire e gestire le pratiche di integrazione collegandole alle pratiche principali
RF-07	Iter e fasi L'applicativo deve consentire la gestione di tutte le fasi e termini procedurali ed endoprocedimentali, previsti per legge. La soluzione deve consentire la configurazione e la gestione dell'iter delle pratiche con monitoraggio delle tempistiche delle fasi di lavorazione tramite un motore di workflow per ogni tipologia di pratica. Il gestionale deve permettere di guidare ed agevolare l'operatore nella corretta gestione della pratica e nei controlli di obbligatorietà, senza impedire il regolare svolgimento delle attività e garantire la possibilità di correggere e rettificare dati, nel caso di eccezioni o di errori umani.
RF-08	Configuratore - Motore workflow La soluzione deve prevedere un motore di workflow integrato nella procedura, che permetta di creare, personalizzare e definire flussi specifici per ogni tipo di pratica.
RF-09	Scrivanie, Smistamenti La soluzione deve consentire di definire le assegnazioni delle pratiche alla scrivania dei vari operatori dell'ufficio. Deve essere possibile consultare anche pratiche di colleghi dell'ufficio.
RF-10	Gestione Scadenzari Il sistema deve consentire la gestione di scadenziari per ogni tipologia di pratica, preferibilmente attraverso alert o notifiche per i tecnici istruttori e altre figure coinvolte nei procedimenti con evidenza di ritardi e criticità.
RF-11	Annullamento pratiche La soluzione deve consentire l'annullamento della pratica (ad es. su eventuale richiesta del soggetto richiedente, o in caso di errore degli operatori di back-office).
RF-12	Formazione, gestione e conservazione dei documenti Il software dovrà consentire di svolgere le attività di: <ul style="list-style-type: none">• acquisizione;• formazione;• firma;• registrazione;

	<ul style="list-style-type: none">• gestione;• assegnazione;• classificazione;• fascicolazione;• trasmissione;• conservazione; <p>per tutti i documenti informatici previsti dai flussi del sistema, sia nativi digitali sia nativi analogici, nel rispetto della normativa vigente in materia di gestione documentale.</p>
RF-13	<p>Protocollo Il software dovrà consentire:</p> <ul style="list-style-type: none">• la registrazione a protocollo dei documenti informatici gestiti in tutti i flussi previsti dal sistema con la memorizzazione, al minimo, dei metadati previsti per il documento amministrativo informatico dall'“Allegato 5” delle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”;• la registrazione di metadati specifici, ulteriori rispetto a quelli previsti come obbligatori dal suddetto “Allegato 5”, per le diverse tipologie documentarie afferenti ai procedimenti di ambito edilizio; dovrà essere consentito di variare nel corso del tempo il set di metadati previsto per ciascuna tipologia documentaria in base alle esigenze dell'Ente;• la registrazione del metadato “anteatto”, che consentirà di collegare un documento a un eventuale precedente;• la composizione dell'oggetto di protocollo secondo regole prestabilite;• la trasmissione al software di gestione documentale dei documenti registrati (intesi come file e relativi metadati);• la memorizzazione all'interno del sistema del numero di protocollo generale restituito dal software di gestione documentale, che sarà associato in modo ben visibile a ciascuna pratica;• la registrazione a protocollo dei documenti in modo contestuale alla loro trasmissione a mezzo Posta Elettronica Certificata - PEC (delegabile al sistema di protocollo, cfr. RI-01), con conseguente memorizzazione all'interno del sistema del set di ricevute generato nella trasmissione;• la trasmissione ai soggetti mittenti delle ricevute di avvenuta registrazione a

	<p>protocollo dei documenti in entrata.</p> <p>La protocollazione deve inoltre garantire una gestione coerente di tutte le informazioni archivistiche relative al protocollo: classificazione (titolario), scrivania di protocollazione e di assegnazione, composizione dell'oggetto, fascicolazione, tipologia di documento, così come descritti nella documentazione relativa ai Web Services del protocollo (AllegatoA-JProtocolloServices.zip). Le informazioni archivistiche necessarie per la protocollazione devono poter variare a seconda della tipologia di pratica e/o in base alle modifiche alla struttura organizzativa o archivistica dell'Ente (AllegatoB-ManualeGestioneDocumentale.zip).</p>
RF-14	<p>Gestione documentale</p> <p>Lo strumento deve consentire la gestione di tutti gli allegati digitali della pratica inserita.</p>
RF-15	<p>Fascicolo attività o soggetto e Pratiche Collegate/ Subordinate</p> <p>Il software dovrà consentire la formazione dell'aggregazione documentale "fascicolo dell'attività" o del soggetto o altro criterio.</p>
RF-16	<p>Conferenze dei servizi</p> <p>Il sistema deve consentire la gestione della conferenza dei servizi così come richiesto dalle normative vigenti, gestendo la convocazione degli uffici e degli Enti, i nominativi dei loro rappresentanti. Inoltre deve consentire la produzione di documenti della conferenza, e la gestione dei pareri all'interno della conferenza asincrona o semplificata.</p>
RF-17	<p>Ubicazione, dati catastali e riferimenti urbanistici</p> <p>Il software deve garantire la gestione:</p> <ul style="list-style-type: none">• dei dati catastali obbligatori laddove necessario;• dei dati delle ubicazioni determinate da via e numero civico, fino al civico interno, scala e piano (recuperando i dati dallo stradario dell'Ente contenuto nella banca dati degli immobili e della toponomastica);
RF-18	<p>Georeferenziazione e consultazione su mappa</p> <p>La soluzione deve consentire la georeferenziazione delle pratiche, l'esposizione di servizi web che ne permettano l'integrazione con la cartografia dell'Ente, e la possibilità di selezionare e visualizzare le pratiche direttamente da mappa.</p> <p>La georeferenziazione potrà avvenire sulla base di estremi catastali o tramite l'attribuzione alla pratica di un civico o coordinate geografiche.</p>
RF-19	<p>Ricerche ed elenchi</p>

	<p>Il sistema deve consentire di ricercare le pratiche utilizzandone come criteri i dati principali (anagrafiche, codice UIU rilasciato dal Catalogo SSU, CF e partite iva, tipologie di pratiche, date di presentazione/chiusura, ecc.), preferibilmente offrendo la possibilità di visualizzare i risultati attraverso un set di colonne configurabile.</p> <p>L'elenco risultante dovrà essere stampabile ed esportabile su file (ad es. in formato pdf, csv, xls ecc.).</p>
RF-20	<p>Modulistica e stampe</p> <p>La soluzione deve consentire la configurazione della modulistica. Il sistema deve consentire la produzione di lettere, documenti e provvedimenti in formati aperti e/o pdf/a per le principali casistiche di notifiche, rilasci e comunicazioni previste dalla normativa vigente in materia. Gli operatori devono avere la possibilità di modificare le stampe inserendo testi liberi e/o parametrizzabili.</p> <p>Sarà fornito un elenco di moduli attualmente presenti che dovranno essere impostati sul nuovo software da parte della ditta, anche con formazione di tipo training on the job per garantire l'autonomia di configurazione da parte del Committente.</p>
RF-21	<p>Statistiche e monitoraggio</p> <p>Il sistema deve consentire l'estrazione periodica di dati di monitoraggio delle pratiche, per analizzarne i volumi, le tipologie, i tempi di lavorazione, le superfici di vendita suddivise in alimentare e non alimentare.</p> <p>Inoltre deve essere possibile la generazione di statistiche sui dati propri di ogni attività commerciale o produttiva e delle variazioni temporali che l'hanno interessata.</p>
RF-22	<p>Esportazione elenchi e flussi</p> <p>La soluzione deve consentire l'esportazione dati per debiti informativi, secondo le regole e i tracciati stabiliti da normativa, per l'annuale comunicazione verso l'Agenzia delle Entrate dei file contenenti le posizioni per l'Anagrafe Tributaria e per altri obblighi di legge (Pubblicazioni Albo Pretorio, Trasparenza etc).</p> <p>Deve essere possibile, per gli amministratori di sistema dell'Ente Committente, l'accesso diretto ai dati in autonomia. Alternativamente, devono essere messi a disposizione connettori per l'estrazione dei dati da parte di strumenti esterni (cfr. RFG-05).</p>
RF-23	<p>Portale di ricerca e consultazione pubblica</p> <p>La soluzione deve includere un portale di consultazione e ricerca dei dati principali relativi alle pratiche chiuse e pubblicabili ad uso dei professionisti e dei cittadini autenticati tramite il sistema di identità nazionale (SPID, CIE, CNS).</p> <p>Il sistema deve permettere diverse possibilità di ricerca e consultazione dei dati.</p>

	<p>Gli elenchi risultato della ricerca devono poter essere stampabili e consentire il dettaglio delle singole pratiche per vederne i dati specifici (laddove la tipologia di pratica ne consenta la visualizzazione).</p> <p>Il sistema deve essere di utilizzo facile ed intuitivo ma garantire la corretta visibilità di pratiche e dati ovvero escludere la visibilità di tipologie di pratiche quali abusi.</p> <p>Il portale deve consentire di accedere ad un'area privata ove il soggetto autenticato può consultare tutti i dettagli delle pratiche che lo riguardano (di cui risulta intestatario, intermediario, ecc.).</p>
RF-24	<p>Gestione dati da Camera di Commercio</p> <p>Il sistema deve permettere di scaricare i dati aggiornati dei soggetti dalla Camera di Commercio</p>
RF-25	<p>Integrazione PagoPA</p> <p>Il software dovrà garantire l'integrazione con uno degli intermediari dell'Ente per l'invio delle posizioni debitorie al nodo PagoPA, tramite web services o altre soluzioni tecnologiche (connettori, API, ...) e/o file di interscambio di tipo csv, txt, xml. Il gestionale deve garantire la completa gestione delle posizioni debitorie, dal loro calcolo fino alla rendicontazione contabile.</p> <p>Il gestionale deve poter gestire la generazione/emissione di bollettini di pagamento aderenti alle specifiche PagoPA (modello 3 con intermediazione diretta o come specificato in RI02), con produzione di una distinta (lettera accompagnatoria) in cui sono dettagliate le voci e i singoli importi, oltre al modello standard di avviso AgID compliant.</p> <p>Il software dovrà garantire delle funzionalità per emettere avvisi di pagamento puntuali o massivi (flussi di fatturazione rette o refezione scolastica), nonché funzionalità di annullamento posizioni sul nodo PagoPA, rimborsi e riemissioni.</p> <p>Il software dovrà garantire il ritorno delle ricevute telematiche e dei flussi di pagamento, garantendo quindi la gestione dei dati relativi alle date di accredito e di pagamento del bollettino, URI del flusso di pagamento e quadratura con la posizione debitoria iniziale.</p> <p>Il sistema deve consentire la registrazione manuale di pagamenti (per tutto ciò che è stato emesso prima dell'entrata in vigore delle norme PagoPA o viene pagato fuori dal nodo PagoPA).</p> <p>Il software deve consentire la stampa/ristampa dell'avviso PagoPA di ciascuna posizione debitoria generata, sia in modalità puntuale che massiva.</p>
RF-26	<p>Ambiente di test</p> <p>La soluzione deve disporre di un ambiente di test o funzionalità con cui potere effettuare</p>



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

prove di ogni genere senza intaccare i dati dell'ambiente di produzione.

Requisiti di integrazione e colloquio con altri sistemi

Colloquio con altri sistemi	
INDICE	REQUISITO
RI-01	<p>Protocollo JEnte Integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente JEnte-Protocollo:</p> <ul style="list-style-type: none">- protocollazione pratiche in ingresso (sia inserite manualmente che ricevute dallo sportello Accesso Unitario) con creazione del fascicolo archivistico sul sistema JEnte, se non presente;- invio PEC in uscita con protocollazione;- consultazione documenti digitali presenti solo sul sistema JEnte. <p>La configurazione dei parametri di protocollazione deve poter essere definita a livello di tipologia di pratica:</p> <ul style="list-style-type: none">• composizione automatica dell'oggetto• tipo di classificazione• fascicolo archivistico• corrispondente, smistamento• destinatario• ecc. <p>Le specifiche dei servizi esposti dal sistema JEnte sono consultabili nell'”<i>AllegatoA-JProtocolloServices.zip</i>”.</p>
RI-02	<p>Accesso unitario Integrazione con lo sportello telematico regionale Accesso Unitario (come specificato in RF-01).</p>
RI-03	<p>Anagrafe Opzionalmente, il sistema può prevedere l'accesso in lettura dati dell'Anagrafe (per persone fisiche) su database dell'Ente o tramite web services da esso, o tramite ANPR.</p>
RI-04	<p>Nodo dei pagamenti PagoPA Colloquio con il nodo dei pagamenti PagoPA finalizzato alla gestione dei pagamenti PagoPA e relativa riconciliazione.</p>



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	<p>Il sistema deve permettere, tramite intermediazione diretta o con uno degli intermediari dell'Ente integrato con la soluzione, il colloquio con il nodo dei pagamenti Pagamenti PagoPA (sia modello 1 che modello 3) per invio e ricezione dei dati di pagamento ed essere predisposto all'integrazione con sistemi di pagamento evoluti quali POS e Totem.</p>
RI-05	<p>Integrazione con dati toponomastica Integrazione in lettura con i dati presenti sui database della gestione toponomastica (stradario, numeri civici, interni, edifici ecc.).</p>
RI-06	<p>Sistemi di autenticazione Integrazione con sistema di autenticazione (SPID) per consultazione atti da parte di cittadini registrati e AD o SSO Reggio per la parte di back-office (AllegatoC-SSOreggio.zip).</p>
RI-07	<p>Firma digitale Il software deve essere dotato di funzionalità che consentano l'apposizione della firma digitale remota Aruba ai documenti in uscita. La procedura di firma dovrà essere garantita sia per la sottoscrizione di documenti singoli, sia per la sottoscrizione di documenti in modalità massiva (apposizione della firma in contemporanea su un dato numero di documenti preselezionati).</p>



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti funzionali generici

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

REQUISITO FUNZIONALE GENERICO	
INDICE	REQUISITO
RFG-01	Tabelle e configurazione ambiente La soluzione deve consentire la gestione generale di tabelle, codifiche e configurazioni con storicizzazione ove necessario.
RFG-02	Ricerche ed estrazioni Tutte le principali maschere di gestione dati devono essere dotate di ricerca e selezione in base a caratteristiche diverse per i principali campi. I dati da estrarre nelle ricerche devono essere parametrizzabili, in modo che l'operatore sia autonomo nelle proprie attività lavorative. I dati di output dovranno essere esportabili su file nei formati standard. Nel caso di dati georeferenziati è preferibile la possibilità di ricercare anche da mappa.
RFG-03	Reportistica Il software deve mettere a disposizione report (già predisposti e funzionanti) di dettaglio, di sintesi o statistici, filtrabili su un arco temporale e/o altre chiavi di ricerca definite dall'utente, oltre a permetterne la creazione e configurazione di nuovi.
RFG-04	Stampe da modelli Il software deve prevedere la produzione di stampe da modelli con integrazione dei dati letti dal database; le stampe devono essere accessibili dalle postazioni degli operatori su cui è installato unicamente il pacchetto Libre Office. Per la configurazione dei modelli base possono essere utilizzati anche altri strumenti di produttività individuale. Si richiede che i principali modelli siano già predisposti secondo lo standard regionale, a cui apportare eventuali modifiche in base alle specifiche esigenze.
RFG-05	Query personalizzate di estrazione dati Preferibilmente, il sistema dovrebbe offrire una funzionalità che consenta la creazione ed esecuzione di query.
RFG-06	Profilazione utenti e gruppi



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	<p>Gli utenti dovranno essere definiti con diversa profilazione e relativi livelli di protezione, per consentire l'accesso 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.</p> <p>Il software deve mettere a disposizione dell'Amministratore della procedura (ovvero al Committente) un pannello di configurazione delle abilitazioni utente e delle relative profilazioni.</p>
RFG-07	<p>Autenticazione AD / SSO</p> <p>Il software di back-office dovrà essere integrato con il sistema di autenticazione dell'Ente SSOReggio (RI-06) o permettere autenticazione tramite Active Directory.</p>



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti non funzionali

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

INDICE	REQUISITO
RNF1	Usabilità Il software deve avere un'interfaccia semplice ed intuitiva, moderna ed <i>user friendly</i> . Deve contenere le informazioni essenziali ed essere di facile utilizzo per gli operatori dell'Ente. Le componenti di front-office devono essere conformi alle Linee Guida di design per i servizi web delle pubbliche amministrazioni di AgID.
RNF2	Accessibilità L'applicazione fornita deve essere accessibile. Devono quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia: <ul style="list-style-type: none">• 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 il design dei siti internet e i servizi digitali della PA;• standard Web Content Accessibility Guidelines 2.1.
RNF3	Manutenibilità Il software deve essere progettato rispettando i parametri canonici della qualità del software, tra cui la manutenibilità. Le tecnologie utilizzate dovranno inoltre essere compatibili con quanto riportato nel paragrafo "Requisiti infrastrutturali e tecnologici".
RNF4	Struttura modulare 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.
RNF5	Ottimizzazione della visualizzazione dei contenuti Le componenti di interfaccia web devono essere progettate in modo da garantire la facilità di recupero delle informazioni principali, per ciascuna fase del processo di lavoro.
RNF6	Layout "responsive design"

	Si chiede adattamento grafico automatico al dispositivo in particolare per le componenti utilizzabili da utenti esterni o per funzionalità da utilizzare in mobilità.
RFN7	Layout grafico Il software, in particolare nelle componenti applicative rivolte al cittadino, deve consentire la personalizzazione degli elementi grafici di layout (loghi, colori, ecc.) in modo da garantire coerenza e conformità con l'immagine coordinata del Comune e del Sito istituzionale.
RFN8	Orientata ai servizi Il sistema dovrà invocare ed esporre web services, API, connettori o services E2E al fine di colloquiare con altri sistemi, in conformità al modello di interoperabilità di AgID (https://www.agid.gov.it/it/infrastrutture/sistema-pubblico-connettivita/il-nuovo-modello-interoperabilita).
RFN9	Accesso sicuro Il sistema deve garantire l'accesso sicuro a 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 almeno 2 anni.
RFN10	Tempi di risposta I tempi di risposta alle ricerche o altre interrogazioni devono essere il più possibile rapidi e prestanti, in considerazione del fatto che possano essere utilizzati dal personale degli uffici durante il ricevimento del pubblico che resta in attesa. La pagine web (in relazione alla dimensione) dovranno rispondere con tempi congrui per una <i>user experience</i> soddisfacente, realizzate seguendo le regole delle <i>web performance optimization</i> .
RFN11	Conformità alla normativa Il sistema deve: <ul style="list-style-type: none">• seguire le linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana;• essere aggiornato rispetto agli adempimenti di legge in materia (sia normative nazionali, che regionali), che nuovi obblighi della Pubblica Amministrazione:<ul style="list-style-type: none">◦ Codice Dell'Amministrazione Digitale e successive integrazioni;◦ Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale;• rispettare adeguamenti e disposizioni successive alle leggi di cui sopra.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti infrastrutturali e tecnologici

Requisiti infrastrutturali e tecnologici	
INDICE	REQUISITO
RT-01	<p>Tecnologie È richiesto l'utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative e qualificate AgID.</p> <p>Le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche strumenti mobile, tutti i giorni a tutte le ore.</p>
RT-02	<p>Geoserver In caso di utilizzo di mappe già pubblicate dal geoserver del Comune, si dovranno preferibilmente utilizzare queste ultime.</p>
RT-03	<p>Compatibilità 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)• garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS.
RT-04	<p>Backup Le politiche di backup e di disaster recovery devono essere conformi ai criteri previsti da AgID e dalle altre parti coinvolte nell'ambito della Strategia Cloud Italia.</p>



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

RT-05	Sicurezza e privacy Il sistema deve 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).
RT-06	Log Deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate. Come richiesto dalle "Misure del Garante in materia di tracciamento degli accessi degli amministratori di sistema", nel caso in cui vengano trattati dati personali, si rende necessaria la registrazione degli accessi ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema, ovvero attivazione di log a livello di sistema operativo, a livello di database ed a livello di applicazione.
RT-07	Export file, dati e metadati Dovrà essere garantita la possibilità di scaricare gratuitamente tutti i dati (inclusi gli indici o metadati utilizzati per implementare le funzionalità del software stesso) ed i contenuti multimediali in un formato standard, aperto e documentato.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti di documentazione

Il software dovrà essere corredato della seguente documentazione:

INDICE	REQUISITO
RD-01	Manuale per operatore comunale, in conformità con le specifiche funzionali e non, indicate nel presente allegato tecnico, finalizzato anche alle attività di formazione.
RD-02	Manuale di amministrazione per la configurazione e il monitoraggio del sistema e la gestione degli utenti e loro profilazione.
RD-03	Documentazione tecnica riguardante la base dati, le tabelle, la loro strutturazione e le relazioni fra esse.
RD-04	Documentazione tecnica dell'architettura del prodotto (principali moduli, principali tabelle, tecnologie utilizzate, eventuali Web Services esposti, ecc.).
RD-05	Manuale o help online per l'utente finale.

Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla con eventuali particolarità relative all'installazione presso l'ambiente dell'Ente.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

B. IMPORTAZIONE DATI ESISTENTI

Nell'ambito della presente fornitura dovrà essere garantita l'importazione dei dati presenti nella banca dati dell'attuale sistema nonché degli allegati documentali importati da VBG.

La migrazione dei dati presuppone quindi una fase di analisi e di progettazione concordata tra le parti, finalizzata a:

- identificare la corretta mappatura dei dati di origine e di arrivo;
- identificare le eventuali bonifiche dei dati necessarie all'eliminazione di ridondanze (in particolar modo relativamente alle anagrafiche);

Il corretto trasferimento dei dati dovrà essere verificato in un ambiente di test o pre-produzione assieme al committente per validare modalità, correttezza dei dati e tempi stimati per la migrazione definitiva.

La migrazione in test sarà oggetto di collaudo: l'esito positivo sarà CONDIZIONE NECESSARIA per procedere alla fase successiva di messa in produzione ed alla disposizione di una delle tranche di pagamento; eventuale "ripetuto" esito negativo sarà condizione di recesso dal contratto.

Ai fini della migrazione finale prima della messa in produzione, si dovrà prestare particolare attenzione alla programmazione dei fermi necessari, per limitare il più possibile la chiusura degli uffici ed evitare l'utilizzo contemporaneo del nuovo e del vecchio sistema con conseguenti disallineamenti e necessità di attività manuali di implementazione e correzione dati.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

C. ATTIVITA' E SERVIZI DA COMPRENDERE NELLA FORNITURA

Nell'ambito della presente fornitura devono essere compresi:

Analisi e predisposizione dei sistemi

La ditta deve garantire l'analisi iniziale di avviamento, oltre alla predisposizione dei sistemi comprensiva di ambiente di test (o con modalità analoga finalizzata ad effettuare prove) .

Gestione del progetto

Gestione e conduzione del progetto in collaborazione con il personale dei servizi che operano nell'ambito SUAP (Sportello Attività Produttive e Edilizia) e del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale del Comune.

Messa a punto del software

Attività per la messa a punto del software necessarie a rendere il software fornito rispondente a tutti i requisiti richiesti.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Art. 3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Sono 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 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. 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 è necessario, da parte del Fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

Devono altresì essere assicurate le consulenze ed il supporto per un miglior uso del sistema.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

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.

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 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/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



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

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.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

D. 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 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.

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.



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

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 prevedere corsi personalizzati in base alla tipologia di utenti a cui sono destinati: personale tecnico informatico (profilo amministratore di sistema), operatori di back-office (personale degli uffici comunali).

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 per operatori deve preferibilmente essere del tipo “training-on-the-job”.

Art.5 - Piano Attività e Tempistiche

Le attività previste per la parte di back-office del SUAP potranno seguire la seguente articolazione:

- Fase 1 - Avvio delle attività entro 30 giorni dalla stipula del contratto;
- Fase 2 - Analisi di configurazione e predisposizione ambiente di test;
- Fase 3 - Migrazione di test;
- Fase 4 - Messa a punto delle configurazioni, validazione e formazione;
- Fase 5 - Migrazione ed Avvio in produzione;
- Fase 6 - Collaudo finale con esito positivo: entro 30 giorni dalla messa in produzione.

L'avvio in produzione del back-office del SUAP dovrà essere completato entro il 31/10/2025 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



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

ogni caso concludersi entro le scadenze previste dalla Misura 2.2.3 - “Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)” e dalla normativa (Decreto n. 275 del 25/11/2023 e successive modifiche).

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.

Il Fornitore presenterà un piano di attività entro 20 giorni lavorativi dalla stipula del presente contratto contenente il crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l’applicativo. Il piano è approvato dal Responsabile del Progetto incaricato dalla Amministrazione il quale potrà fornire indicazioni alle quali il Fornitore è tenuto ad adeguarsi.

Art.6 - Collaudo del sistema

Alla messa in esercizio del sistema sarà eseguita la verifica di conformità per tutti i sistemi forniti e resi operativi. La verifica di conformità può articolarsi in più collaudi parziali, seguiti da un collaudo finale, secondo step concordati preventivamente fra le parti (cfr. Art.5). 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:



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- Avviso Misura 2.2.3 "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)" Comuni

Qualora le prove funzionali e diagnostiche indichino anomalie, il Fornitore dovrà eliminarle entro il termine di 8 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione dell'amministrazione, inviata tramite PEC, nella quale sono indicati i difetti riscontrati e l'invito ad eliminarli.

Art.7 - Modalità di uscita e fine vita del prodotto

In caso di fine del ciclo di vita del prodotto, dismissione o altra motivazione di risoluzione del contratto, il fornitore è tenuto ad esportare tutto il contenuto della base dati in un formato standard leggibile, corredato della documentazione necessaria all'interpretazione dei dati stessi.

A fine contratto, il Fornitore presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi e delle forniture all'amministrazione, coordinandosi, ove necessario o richiesto dall'amministrazione con il nuovo contraente (cd. fase di Exit management).

L'Exit Management è finalizzato, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio di cui contratto e, dall'altra, a fornire al personale tecnico indicato dall'Ente tutti gli strumenti e competenze necessarie ad un efficace subentro nei servizi in questione.

Per tale ragione, il Fornitore si impegna nei confronti dell'Amministrazione e del Fornitore subentrante a garantire un completo passaggio delle consegne e a fornire tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

A tal fine, almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto, il Fornitore trasmetterà alla Amministrazione un piano di subentro. Le attività previste nel piano di subentro dovranno terminare entro la scadenza del termine contrattuale.

La fase di Exit Management, disciplinata dal piano di subentro, contempla almeno i seguenti aspetti:

- a) fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- b) gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- c) definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al contraente che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- d) trasferimento knowledge base da sistemi di Trouble Ticketing;
- e) trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
- f) consegna di una copia della banca dati e della relativa documentazione ad intervalli regolari da concordare con l'Ente (almeno ogni 6 mesi e/o a semplice richiesta dell'ente durante tutta la validità del contratto).

Il piano di subentro dovrà inoltre disciplinare i seguenti aspetti:

- a) programmazione del passaggio di consegne;
- b) predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ecc.);
- c) riunione preparatoria con il personale tecnico dell'Ente;
- d) consegna dei dump e della documentazione per il passaggio di consegne;
- e) incontri finalizzati al passaggio delle consegne.

ALLEGATI DELL'ALLEGATO TECNICO:

AllegatoA-JProtocolloServices.zip
AllegatoB-ManualeGestioneDocumentale.zip
AllegatoC-SSOreggio.zip