



Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

Piazza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

## CAPITOLATO TECNICO

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

**CUP J81F22002730006 – J81F23000670006 - CIG 981278672C**

## Indice generale

Art.1 - Contesto di riferimento.....	3
Art.2 - Oggetto.....	3
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.....	6
Art.5 - Messa in produzione e collaudo del sistema.....	7
Art.6 - Modalità di uscita/ fine vita del prodotto o servizio.....	7

## Art.1 – Contesto di riferimento

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

PagoPA garantisce alle pubbliche amministrazioni:

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

Nel corso degli ultimi anni, anche tramite la partecipazione ai Bandi PNRR relativi alla misura “1.4.3 - Adozione PagoPA e AppIO”, il Comune di Reggio Emilia ha attivato la sperimentazione del nuovo intermediario tecnologico E-fil ed ha attivato nuovi servizi di pagamento.

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

Il progetto ha per oggetto:

1) il rinnovo per l'anno 2025 dei canoni di servizio relativi a:

- erogazione in SaaS di applicazioni e servizi per la gestione dei servizi di pagamento attivi (Assistenza ed Help Desk, Portale di backoffice/Sportello Digitale, Digit BUS, Digit FIN, Digit POS, Portale dei Pagamenti, Digit POS senza limitazione sul numero di servizi di incasso implementati e numero di utenti);
- servizio di autenticazione tramite identità digitale SPID/CIE/eIDAS o Federa sui portali di pagamento;
- servizio di gestione dei pagamenti tramite POSPA Nexi;

2) l'attivazione del modulo Plug&Pay integrato con altro partner tecnologico SEND (ex Piattaforma Notifiche Digitali) per aggiornamento importi di notifica relativo all'invio di sanzioni da software Concilia di Maggioli.

## Art.3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Il fornitore, nel periodo di validità contrattuale, cioè fino al 31/12/2025, è tenuto a garantire il corretto funzionamento ed aggiornamento dei servizi erogati 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:

- 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;
- 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.);
- 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;
- Migrazioni di piattaforma;
- 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 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:

- Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;

- 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;
- 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, 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 - Messa in produzione e collaudo del sistema

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

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

## Art.6 - Modalità di uscita/ fine vita del prodotto o servizio

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

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

**IL DIRIGENTE**  
**(Ing. Andrea Bertani)**