



# COMUNE DI LENTINI

(Libero Consorzio Comunale di Siracusa)

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 25.....

data 05 MAR 2021.....

**OGGETTO:** PROGRAMMA DI AZIONE E COESIONE DELLA SICILIA – P.O.C. 2014/2020 – AVVISO APPROVATO CON D.D.G.N.422 DEL 31/12/2018 – DIP. REG.LE AA.LL. APPROVAZIONE PROGETTO PER L’AFFIDAMENTO DI UN SISTEMA INFORMATICO INTEGRATO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI PER GLI ANNI 2020-2021.

L’anno duemilaventuno il giorno cinque..... del mese di marzo..... alle ore 14.00..... e segg., nell’aula delle adunanze, convocata dal Sindaco, si è riunita la Giunta Municipale con l’intervento dei Sigg.

	P	A	
1. BOSCO Saverio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Sindaco
2. BRANCATO Rita	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Assessora
3. VASTA Giuseppe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore
4. SAGGIO Dario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore
5. BUFALINO Alessio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore
6. VALENTI Alessio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice Sindaco

4 | 2

La seduta si svolge in videoconferenza ai sensi dei decreti sindacali n.4 del 13/03/2020 e n.11 del 02/04/2020.

Assiste il Segretario Generale Reggente dott.Sarpi Salvatore. Il Vice Sindaco, in assenza del Sindaco, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione e li invita a deliberare sull’oggetto sopraindicato.

### LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la proposta di deliberazione entro riportata;  
Visti i pareri espressi ai sensi dell’art. 53 della L. n. 142/90, recepita con L.R. n. 48/91 e successive modificazioni;  
Con voti unanimi favorevoli,

### DELIBERA

di approvare la entro riportata proposta di deliberazione, con le seguenti: (1)

aggiunte/integrazioni (1) :

.....

modifiche/sostituzioni (1)

.....

con separata unanime votazione; potendo derivare all’Ente danno nel ritardo della relativa esecuzione, stante l’urgenza, dichiarare la presente delibera immediatamente esecutiva ai sensi dell’art. 16 della L.R. n. 44/91.(1)

con separata unanime votazione, dichiarare la presente immediatamente esecutiva, ai sensi dell’art 12, comma 2° della L.R. 44/91. (1)

(1) Segnare con X le parti deliberate e depennare le parti non deliberate.B. Il presente verbale deve ritenersi manomesso allorquando l’abrasione, l’aggiunta o la correzione al presente atto non sia affiancata dall’approvazione del Segretario verbalizzante.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 5 DEL 05/03/2021 DEL 5° SETTORE

**OGGETTO:** PROGRAMMA DI AZIONE E COESIONE DELLA SICILIA – P.O.C. 2014-2020 – AVVISO APPROVATO CON D.D.G. N. 422 DEL 31/12/2018 – DIP. REG.LE AA.LL. APPROVAZIONE PROGETTO PER L’AFFIDAMENTO DI UN SISTEMA INFORMATICO INTEGRATO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI PER GLI ANNI 2020-2021

Proponente: **IL SINDACO e/o L’ASSESSORE**

Proponente/Redigente: **IL FUNZIONARIO**

Firmato digitalmente da

**SALVATORE SARPI**

SerialNumber = TINIT-SRPSVT56B22M1000

C = IT

Data e ora della firma: 05/03/2021 13:18:08

**PREMESSO CHE:**

- ◆ con delibera del Consiglio Comunale n. 1 del 16/01/2015 è stato dichiarato lo stato di dissesto finanziario dell’Ente ai sensi dell’art. 246 del d. Lgs 267/2000 e che alla data odierna l’Ente non ha ancora approvato il bilancio di previsione degli anni 2014 – 2015 – 2016 – 2017 – 2018 – 2019 - 2020;
- ◆ l’art. 248, comma 1, del D.to L.gs 267/2000, dispone che: “a seguito della dichiarazione di dissesto, e sino all’emanazione del decreto di cui all’art. 261, sono sospesi i termini per la deliberazione del bilancio”;
- ◆ l’art. 250, comma 1 del D.to L.gs 267/2000, dispone che: “dalla data di deliberazione del dissesto finanziario e sino alla data di approvazione dell’ipotesi di bilancio riequilibrato di cui all’art. 261, l’ente locale non può impegnare per ciascun intervento somme complessivamente superiori a quelle definitivamente previste nell’ultimo bilancio approvato (2013) con riferimento all’esercizio in corso, comunque nei limiti delle entrate accertate. I relativi pagamenti in conto competenza non possono mensilmente superare un dodicesimo delle rispettive somme impegnabili, con esclusione delle spese non suscettibili di frazionamento in dodicesimi.....”;

**VISTI:**

- il DDG n.422 del 31.12.2018 del dipartimento regionale delle autonomie locali -Servizio 4° di approvazione dell'allegato Avviso, con il quale sono individuate le modalità per accedere alle risorse di cui all'azione "interventi a sostegno degli investimenti dei Comuni" dell'asse 10 del Programma di Azione e Coesione della Sicilia (Programma operativo complementare) 2014-2020, in conformità al combinato disposto del comma 22 dell'art. 7 della L.r. 3/2016 e del comma 7 dell'art. 21 della L.r. 9 maggio 2017, n. 8;
- la tabella "risorse destinate ai Comuni ai sensi del comma n. 22 dell'art. 7 della L.r. 3/2016 e del comma 7 dell'art. 21 della L.r. 8/2017" allegata all'Avviso approvato con il DDG n.422 del 31.12.2018 del dipartimento regionale delle autonomie locali - Servizio 4°, che assegna al Comune di Lentini una quota di € 38.000,00;
- l'Allegato al DDG n.422 del 31.12.2018 e s.m.i "Avviso concernente le modalità per la presentazione da parte dei Comuni dell'Isola di proposte progettuali da realizzare con le risorse di cui all'azione "Realizzazione di investimenti da parte degli Enti locali" dell'Asse 10 del programma di Azione e Coesione della Sicilia (Programma operativo complementare) 2014/2020, in conformità al combinato disposto del comma 22 dell'art. 7 della L.r. n. 3/2016 e del comma 7 dell'art. 21 della L.r. n. 8/2017". Pubblicazione del 30 aprile 2019 - portale istituzione del dipartimento regionale delle autonomie locali;

CHE nell’Ente le configurazione hardware e software sono disarticolati e disomogenei, non in linea con la normativa vigente e che non assicurano né la funzionalità del sistema né la necessaria sicurezza della conservazione dei dati con costi particolarmente elevati;

RITENUTO che per l’Amministrazione Comunale l’implementazione di una progettualità coerente con il R.A. 2.2 "Digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili" dell’Asse 10 del PAC - POC 2014 /2020, di cui alla tabella n. 1 dell’art. 4 dell’Avviso pubblico sopra richiamato, rappresenta uno strumento a servizio dell’Ente per migliorare la gestione delle proprie politiche e per avviare in modo coordinato una riforma della gestione dei fondi regionali, nazionali ed europei;

**VISTI:**

- la Determinazione del Segretario Generale Reggente n. 88 del 02/03/2021 con la quale si è proceduto alla nomina del Responsabile del Procedimento e progettista in ordine all’avviso di da finanziare con le risorse di cui alla misura "realizzazione di investimenti da parte degli Enti locali" dell’Asse 10 del Programma di Azione e Coesione della Sicilia (Programma operativo complementare) 2014/2020;
- il progetto esecutivo denominato “Sistema informatico integrato per la gestione dei servizi comunali per gli anni 2020-2021” dell’importo complessivo di €. 38.000,00;

RAVVISATA la necessità di adottare per l’Amministrazione Comunale, coinvolta nella programmazione, progettazione, gestione ed attuazione di interventi cofinanziati con fondi regionali, nazionali ed europei un programma di attività ed azioni di miglioramento dei servizi propri dell’ente;

VISTI:

- lo Statuto del Comune;
- il vigente regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi comunali;
- il Decreto del Sindaco n. 1 del 29/01/2021, di conferma incarichi ai Coordinatori di Settore sino al 31/12/2021 e di assegnazione funzioni dirigenziali e di responsabilità ex art. 109 comma 2 del D.to Lgs 267/2000,

PROPONE

1. Di formalizzare l'atto di indirizzo con il quale è stato autorizzata la partecipazione del comune di Lentini all'Avviso pubblico di invito alla presentazione di progetti da finanziare con le risorse di cui alla misura "Realizzazione di investimenti da parte degli Enti locali" dell'Asse 10 del Programma di Azione e Coesione della Sicilia (Programma operativo complementare) 2014/2020, in conformità al combinato disposto del comma 22 dell'art. 7 della L.R. n. 3/2016 e del comma 7 dell'art. 21 della L.R. n. 8/2017", pubblicato sulla G.U.R.S. n. 20 - Parte Prima - del 10 maggio 2019;
2. Di Approvare conseguentemente il progetto dell'importo di €. 38.000,00, oltre Iva e per un importo complessivo di €. 46.360,00 (quota IVA a carico dell'Ente) redatto nell'ambito del R.A. 2.2 "Digitalizzazione dei processi amministrativi di diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili" dell'Asse 10 del PAC - POC 2014 /2020, di cui alla tabella n. 1 dell'art. 4 dell'Avviso pubblico sopra richiamato, rappresenta uno strumento a servizio dell'Ente per migliorare la gestione delle proprie politiche e per avviare in modo coordinato una riforma della gestione dei fondi regionali, nazionali ed europei;
3. Di dare atto che si è provveduto alla nomina del Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. con determina del Segretario Generale Reggente n. 88 del 02/03/2021;
4. Di dare Mandato al Dirigente dell'Ufficio Ragioneria di provvedere all'istituzione di un nuovo capitolo di entrata e all'istituzione di un nuovo capitolo di spesa nel bilancio dell'Ente;
5. Di dichiarare la presente immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 12 della Legge regionale n. 44/1991 e ss.mm.ii., al fine di consentire gli adempimenti conseguenti nei termini previsti.

## VISTO DI REGOLARITÀ TECNICA

Il Coordinatore del 5° Settore - Responsabile del Servizio Finanziario - in ordine alla regolarità tecnica del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 49, co 1 del D. Lgs 267/2000 rilascia:

### PARERE FAVOREVOLE

Il Coordinatore del 5° Settore  
Responsabile del Servizio Finanziario

Firmato digitalmente da

**SALVATORE SARPI**

SerialNumber =  
TINIT-SRPSVT56B22M1000  
C = IT  
Data e ora della firma:  
05/03/2021 13:18:29

## VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE

Il Coordinatore del 5° settore - Responsabile del Servizio Finanziario – in ordine alla regolarità contabile del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 147-bis, comma 1, del d.Lgs. n. 267/2000 e del relativo Regolamento comunale sui controlli interni, comportando lo stesso riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, rilascia:

### PARERE FAVOREVOLE

Il Coordinatore del 5° Settore  
Responsabile del Servizio Finanziario

Firmato digitalmente da

**SALVATORE SARPI**

SerialNumber =  
TINIT-SRPSVT56B22M1000  
C = IT  
Data e ora della firma:  
05/03/2021 13:19:03

**Programma Operativo FESR Sicilia 2014/2020**

**Programma di Azione e Coesione della Sicilia (Programma Operativo Complementare) 2014-2020**  
**– Avviso approvato con D.D.G. n. 422 del 31-12-2018 Dip. reg.le AA.LL.**

**SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE**  
**COMUNE DI LENTINI**

**PROGETTO ESECUTIVO**

## INDICE

1. Premessa .....	3
2. Relazione tecnica illustrativa .....	3
2.1 Obiettivi del progetto.....	3
2.2 Descrizione degli interventi progettuali .....	4
2.2.1 Descrizione progettuale .....	4
3. Analisi di Coerenza .....	11
4. Requisiti sostanziali dell'intervento proposto .....	13
4.1 Ampiezza del bacino d'utenza potenziale (da dimostrare con la presentazione di un'analisi della domanda) .....	13
4.1.1 Il bacino di utenza del Comune di Lentini – dati sulla popolazione residente.....	15
4.2 Valorizzazione di precedenti progetti secondo la logica del riuso; .....	17
4.3 Grado di sostenibilità amministrativa della proposta progettuale mediante presentazione di un funzionigramma coerente con lo sviluppo del servizio; .....	17
4.4 Grado di interoperabilità della soluzione tecnologica proposta. ....	19
4.5 Capacità del progetto di promuovere l'utilizzo del servizio da parte dell'utenza potenziale, da dimostrare attraverso la presentazione di uno specifico piano di attività;.....	19
5. Cronoprogramma.....	21
6. Quadro economico e calcolo delle spese .....	22
6.1 Voci di Spesa del Conto Economico .....	22
6.2 Conto Economico di Progetto .....	22
7. Tabella di corrispondenza con i criteri di valutazione .....	22

## 1. Premessa

Il progetto ha l'obiettivo di realizzare un Sistema Informatico Comunale in linea con gli Obiettivi tematici dell'Accordo di Partenariato OT 2 "Migliorare l'accesso, l'utilizzo e la qualità delle TIC" dell'Asse 10 del Programma di Azione e Coesione della Sicilia, usando le moderne tecnologie informatiche in ambiente full web in modalità cloud computing.

In particolare, il Comune di Lentini vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo unico e integrato per la gestione dei seguenti settori:

- **Affari Generali**, comprendente la gestione completa del Protocollo e degli Atti amministrativi;
- **Servizi Demografici**, comprendente la gestione completa dell'Anagrafe, compreso il passaggio ad ANPR, Elettorale, Stato civile;
- **Servizi Finanziari**, comprendente finanziaria, analitica, economica, inventario, magazzino, fattura elettronica, mutui, gestione economica del Personale (paghe);
- **Servizio Tributi**, comprendente la gestione di ICI/IMU, TARI, TASI;
- **Portale dei servizi online** per l'erogazione di servizi ai cittadini e alle aziende che operano nel territorio linkati direttamente dal portale istituzionale dell'Ente in grado di favorire la comunicazione ed il dialogo tra utenti esterni ed Amministrazione, istanze online, SPID, Pagamenti on Line (PagoPA).

Si elencano le caratteristiche della piattaforma software che si intende adottare all'interno dell'Obiettivo Tematico 2 ICT Information and Communications Technology con tecnologia web in modalità Cloud Computing:

- **Banca dati unica** finalizzata alla gestione avanzata del soggetto e dell'oggetto territoriale con benefici straordinari in termini di organizzazione per un'affidabile anagrafe immobiliare e tributaria.
- Portale integrato di servizi e pagamenti on line per cittadini e imprese.
- Gestione digitale dei procedimenti interni con tracciabilità delle pratiche.
- Cooperazione e scambio di informazioni e documenti tra enti a diversi livelli istituzionali per fornire servizi integrati alla popolazione e snellire le operazioni di richiesta e rilascio di certificati.

La soluzione tecnologica adottata dovrà essere basata su **architetture native Web/Cloud**, ed erogata in **S.a.a.S. certificata AgID** e pubblicata sul **Marketplace AgID**: [https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/index\\_SaaS.html](https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/index_SaaS.html)

## 2. Relazione tecnica illustrativa

### 2.1 Obiettivi del progetto

Il progetto prevede l'Informatizzazione del comune con adozione dei moduli sopra elencati ed ha lo specifico obiettivo di accrescere l'efficienza del comune nell'ottica della **dematerializzazione dei procedimenti**, mediante la creazione di strumenti informatici forniti delle funzionalità necessarie per gestire le informazioni e le procedure relative.

La piattaforma software verrà utilizzata dal Comune di Lentini per tutto il periodo dell'affidamento del servizio, a partire data di attivazione del servizio stesso presso la server farm del fornitore e fino alla scadenza del contratto.

La piattaforma dovrà essere rispondente alla normativa vigente di riferimento e comprensiva di tutti i moduli necessari a garantire una copertura funzionale completa delle attività di competenza

dell'ente in ottica di dematerializzazione, nonché ad assicurare la gestione completa ed integrata del documento informatico lungo tutto il proprio ciclo di vita (dalla creazione o ricezione alla predisposizione dei documenti).

## 2.2 Descrizione degli interventi progettuali

Obiettivo del Comune di Lentini, in accordo al piano triennale della PA, è quello di implementare un Sistema Informativo Comunale, perseguendo al meglio gli obiettivi definiti dall'Amministrazione e sfruttando le competenze e l'esperienza maturate nell'ambito dell'informatica per una gestione più efficiente e per l'erogazione di servizi E-Government.

Il progetto prevede l'implementazione delle piattaforme in modalità SaaS perché questa modalità offre una serie di vantaggi che lo rendono la soluzione preferibile sia in termini di costo totale che di flessibilità e sicurezza. Infatti, i servizi SaaS qualificati e presenti nel Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati godono delle seguenti caratteristiche:

- Migliora l'efficienza operativa dei sistemi Ict perché semplifica la gestione dell'infrastruttura tecnologica da parte dell'amministrazione,
- Rende più semplice ed economico l'aggiornamento dei software, i software vengono aggiornati sul cloud, non richiedono ferma macchina e ritardi negli aggiornamenti,
- Migliora la sicurezza e la protezione dei dati perché i requisiti di qualificazione delle soluzioni SaaS garantisce un elevato livello di sicurezza e la garanzia di conformità con il GDPR
- Velocizza l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese e grazie alla flessibilità del Cloud di flessibilità e scalabilità garantisce di poter rispondere sempre in modo rapido al mutare della domanda di servizi digitali da parte dei cittadini e delle imprese
- Favorisce l'interoperabilità fra sistemi
- Aumenta la resilienza e la scalabilità
- Abbatte le divisioni geografiche
- Favorisce lo **Smart Working**, i servizi cloud possono essere utilizzati dal personale dell'ente da qualunque luogo collegato alla rete.

**Seguendo le indicazioni delle linee guida si opta quindi per soluzioni Cloud in modalità SaaS da selezionare fra quelle presenti nel Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati. L'individuazione dei soggetti a cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere con le modalità previste del codice dei contratti vigente.**

### 2.2.1 Descrizione progettuale

La proposta progettuale per il Comune di Lentini nasce tenendo bene a mente due principi che un moderno Sistema Informativo deve perseguire: l'aumento di efficienza dei processi e la partecipazione attiva dei cittadini.

D'altro canto, l'aumento dell'efficienza e la trasparenza dei processi amministrativi è sempre stato uno dei principali obiettivi della informatica applicata ai processi della PA (locale e centrale) per fornire agli amministratori della cosa pubblica strumenti di analisi dei fenomeni sociali di interesse del Comune, di programmazione e di monitoraggio degli interventi nelle aree e sul territorio di competenza.

Non è da meno, l'obiettivo che si pone il cosiddetto principio di "e-democracy", riguardante l'uso dell'ICT ai fini dell'informazione e della partecipazione della cittadinanza alla vita dell'Ente fino ad



arrivare, negli scenari di piena maturità, a forme evolute di partecipazione attiva alle fasi di formazione delle opinioni e di determinazione delle decisioni.

Con tali premesse il comune di Lentini si pone come obiettivo la realizzazione un nuovo sistema informativo che non sostituisce *tout court* le complesse procedure ormai stabili e note agli operatori, ma che ne amplia i servizi tenendo conto dei temi recenti su cui c'è un focus particolare della PA - ad esempio la fiscalità legata al tema catastale – e migliora nel contempo alcuni processi esistenti.

Pertanto la proposta progettuale, intende prevedere:

- Sistema Informativo **multi-ente, full web / cloud nativo**
- Nessuna necessità di installare componenti Client
- Potente RDBMS (SQL Server, Oracle o PostgreSQL) embedded alla soluzione SaaS,
- Integrazione nativa ai più conosciuti strumenti di Office Automation
- Erogata in **CLOUD**, come servizio SAAS (Software as a Service) senza necessità di investimenti in hardware o in software aggiuntivo (Server, Licenze Office, etc..)
- Processi integrati di gestione applicativa (gestione delle «comunicazioni» tra uffici, gestione documentale trasversale...)
- Interfaccia semplice ed intuitiva
- Interfacce utente **web responsive** e si adattano automaticamente alla dimensione dello schermo senza la necessità di installare componenti aggiuntivi o APP sul dispositivo.
- **Wizard** (percorsi facilitati) di compilazione dei dati
- Help on-line contestuale
- Strumenti innovativi a supporto per la formazione e l'utilizzo del software
- **Full browser**: accessibile dai browser più diffusi ed anche in mobilità (da tablet, netbook, smartphone), senza la necessità di installare sui dispositivi APP o altra tipologia di software.

## DESCRIZIONE DEI SINGOLI MODULI APPLICATIVI

### Affari Generali.

La soluzione copre le seguenti Aree Funzionali: ✓ Gestione Documentale, ✓ Protocollo Generale informatico, ✓ Workflow Management, ✓ Procedimenti Amministrativi, ✓ Atti amministrativi (delibere, determinazioni, ordinanze, Decreti), ✓ Notifiche comunali, ✓ Albo Pretorio Informatico, ✓ Gestione pubblicazioni, ✓ Pubblicazione in Internet degli atti, ✓ Organigramma dell'Ente, ✓ Amministrazione Trasparente, ✓ Servizi On Line.

Il sistema integrato di Gestione Documentale si presenta come una piattaforma modulare che consente di realizzare il tracciamento e l'esecuzione automatica dei flussi di lavoro (Work-Flow) e di Gestione Documentale. Il modulo di Protocollo Informatico è immediatamente fruibile a supporto dei processi amministrativi dell'Ente. L'accesso alle informazioni avviene in modo semplice e intuitivo con l'utilizzo di logiche di tipo multimediale (WEB e Touch).

Il **sistema di Gestione Documentale** integrato (di cui fa parte il modulo Protocollo Informatico), oltre a svolgere le funzioni "istituzionali" del protocollo (accettare, inviare e dare validità formale a un documento), permette lo svolgimento di compiti gestionali attraverso il monitoraggio del flusso del documento e il suo legame con altri documenti per mezzo del cruscotto (o scrivania virtuale).

Il **sistema di Workflow Management** incrocia le funzionalità delle applicazioni con gli utenti che le utilizzano sulla base del ruolo descritto e caricato nell'organigramma.

L'**editor del workflow** permette ad un amministratore di disegnare il flusso delle operazioni in modo grafico, definendo anche chi le deve eseguire, come e con quali limiti temporali, chi deve o

può essere il sostituto in caso di assenza oppure di supero tempo, ecc. È possibile effettuare dei controlli sui risultati delle operazioni e cambiare di conseguenza l'andamento del flusso.

Il modulo permette la completa automazione della pratica amministrativa secondo le nuove direttive dell'Agenda Digitale, e dà all'Ente la possibilità di eliminare tutto "il cartaceo"; implementando a pieno la gestione elettronica dei flussi documentali è possibile eliminare i registri cartacei, realizzare e razionalizzare in elettronico tutti gli ITER procedurali.

Di seguito si riporta sinteticamente la descrizione delle caratteristiche principali.

### **Protocollo**

Il modulo Protocollo Informatico consente la protocollazione di qualsiasi documento direttamente dai moduli oggetto del presente progetto perché è integrato nativamente con tutte le applicazioni in totale omogeneità di funzioni per gli utenti.

Deve avere le seguenti macro funzionalità: ✓ gestione della protocollazione della corrispondenza in ingresso ed in uscita in base alle policy di accesso ed utilizzo, definite a fronte della profilazione utenti, ✓ assegnazione dei documenti protocollati con relativa "notifica automatica" ad un'area amministrativa piuttosto che direttamente ai singoli Utenti (sulla base dell'organigramma definito per l'Ente), ✓ compilazione automatica dei dati anagrafici o la classificazione degli assegnatari in base alla tipologia del documento protocollato ("oggettario"), ✓ gestione della firma elettronica sui documenti, sulla posta elettronica ordinaria e sulla PEC, ✓ selezione del mittente facilitata grazie al collegamento automatico con l'organigramma, ✓ caricamento degli allegati tramite acquisizione da scanner o caricamento da file system, in caso di acquisizione da file system, è possibile utilizzare le funzioni di drag and drop, ✓ tracciatura di tutte le operazioni effettuate e la loro storicizzazione unitamente alla connessione logica con eventuali atti già protocollati, ✓ gestione dell'intero iter di creazione e distribuzione del fascicolo elettronico, favorendo così i processi di dematerializzazione dei documenti e dei procedimenti amministrativi, ✓ conservazione a norma.

### Servizio di protocollazione

Garantirà le seguenti macro funzionalità: ✓ configurazione dell'organigramma dell'Ente, definizione delle aree organizzative e degli utenti assegnatari del protocollo, ✓ definizione delle categorie e dell'oggettario, ✓ configurazione del workflow che sottende l'iter amministrativo dei vari procedimenti, ✓ definizione degli indirizzi di PEC, in entrata e in uscita, ed integrazione automatica nel sistema, ✓ definizione dei dispositivi per la scansione dei documenti cartacei, ✓ definizione modelli da utilizzare in fase di protocollazione della posta (es: etichette o ricevute).

Il sistema sarà predisposto per operare sulla base delle esigenze organizzative dell'Ente, permettendo: ✓ la protocollazione con scansione massiva dei documenti e il riconoscimento con codice a barre, ✓ la protocollazione singola con l'assegnazione immediata dei destinatari.

### **Atti Formali**

Il modulo consente al comune di Lentini di adempiere a tutti i procedimenti amministrativi (Delibere, Determine, Ordinanze ecc.), in modo semplice ed intuitivo ed in conformità alla vigente normativa sulla gestione dei documenti informatici e dematerializzazione previste dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale – DLGS N. 82 del 7/03/2005 e ss.mm.ii).

### Funzionalità

Il modulo Atti Formali è organizzato con apposite viste e cruscotti grafici che agevolano l'utente nella gestione completa dell'intero iter amministrativo di ciascuna tipologia di atto, ovvero: ✓ proposta di delibera e successiva gestione dell'ordine del giorno e della convocazione della giunta

o del consiglio, ✓ gestione delle sedute ed emissione dell'atto definitivo firmato digitalmente, includendo la sua pubblicazione sull'albo pretorio e sul portale della trasparenza, ✓ passaggio in conservazione a norma, ✓ gestione di tutte le determinate, con o senza impegno di spesa, nonché delle ordinanze e dei decreti dell'ente.

Con l'attivazione sarà possibile : ✓ gestire l'intero ciclo di emissione degli atti amministrativi e il loro iter procedurale, fino alla pubblicazione online, ✓ autenticare tutti gli atti in modo automatico grazie all'integrazione con i più diffusi strumenti di firma digitale e PEC, ✓ gestire tutti i passaggi delle azioni amministrative fino alla loro completa dematerializzazione, ✓ storicizzare la vita dell'atto per mezzo dell'integrazione con la conservazione a norma, ✓ gestire e tracciare con un solo strumento tutte le comunicazioni relative agli Atti, le operazioni effettuate a sistema e la loro storicizzazione nonché, grazie all'integrazione diretta con **il Protocollo**, tutti i relativi invii intra-ente, ✓ monitorare lo stato di avanzamento degli Atti e del loro iter ed effettuare ricerche personalizzate all'interno dell'archivio in modo rapido e con criteri dinamici ✓ la predisposizione di "cruscotti grafici" che evidenziano i numeri degli atti amministrativi gestiti dal sistema, in base alla tipologia ✓ gestire un elevato livello di parametrizzazione che permette di adattare e configurare il sistema in base all'organizzazione ed alle esigenze dell'Ente, ✓ utilizzare potenti strumenti tecnologici integrati a sistema che consentono di personalizzare le ricerche, applicando di volta in volta filtri, ordinamenti, e/o condizioni particolari, ✓ utilizzare i Wizard predisposti per la compilazione dei moduli che rende l'applicazione semplice anche per utenti meno esperti.

#### **Albo Pretorio e Amministrazione Trasparente**

Le informazioni presenti nei moduli previsti dal progetto, in particolar modo del modulo Affari Generali, sono classificate per poter essere utilizzate in una logica di pubblicazione istituzionale sul **Portale della Trasparenza e sull'Albo Pretorio**, secondo le normative in ambito.

La **sezione Albo Pretorio** del portale mette a disposizione dell'Ente, un apposito spazio presso il quale affiggere per legge notizie ed avvisi, comprensivi di documenti ed allegati, di interesse pubblico per la collettività. Prevede che l'Ente costruisca un "indice" dei contenuti che i moduli gestionali oggetto del progetto provvederanno a "popolare" in modo automatico. Viene gestita la durata, lo stato e lo storico dell'affissione (ad esempio nel caso che decorrano termini per la presentazione di una domanda, di un bando di gara o di concorso, ecc).

La sezione **Amministrazione trasparente** (DL 33/2013): consente al Cittadino di accedere ai dati e ai documenti in possesso della pubblica amministrazione. Ha lo scopo di tutelare i diritti dei cittadini e di promuovere partecipazione e forme diffuse di controllo sulle attività delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La pubblicazione delle informazioni dell'Ente, come prevede il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, con l'obiettivo di favorire il controllo diffuso da parte dei cittadini sull'operato delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, avviene per mezzo di un collegamento diretto con i dati e documenti prodotti dai moduli oggetto del progetto. Sono previsti diversi criteri di ricerca di quanto pubblicato, fra i quali la possibilità di ricerca per anno, servizio, parola contenuta nell'oggetto, tipologia di documento, ecc.)

Il sistema permette inoltre di pubblicare nell'apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente relativamente all'anticorruzione tutti i dati ed i documenti che riguardano l'anticorruzione comma 32 art.1 Legge 190 /2012. Tutti gli Atti amministrativi (delibere, determinate, ordinanze) che fanno riferimento al comma 16, lettera b) dell'art. 32 della Legge 190/2012 saranno oggetto di pubblicazione. Fra i dati pubblicati ci saranno: la struttura proponente; l'oggetto del bando; l'elenco degli operatori invitati a presentare offerte; l'aggiudicatario; l'importo di aggiudicazione; i tempi di completamento dell'opera, servizio o fornitura; l'importo delle somme liquidate, ecc.

## Area Demografici

Il modulo permetterà di gestire nativamente le funzionalità dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), integrandole con le funzionalità classiche della demografia non previste dal sistema e tradizionalmente gestite localmente dall'Ente (Storico, Leva, Stato Civile, Elettorale, Statistiche, ecc.).

Anche gli oggetti che costituiscono la base dati della soluzione software oggetto del presente progetto sono strettamente referenziati agli oggetti previsti nella documentazione tecnica ANPR. La soluzione è progettata per condividere un'unica base dati anagrafica e territoriale tra tutte le applicazioni consentendo ricostruzioni storiche a qualsiasi data. La base dati locale è costantemente aggiornata con tutte le variazioni intercorse.

Le macro componenti necessarie per il prodotto per i Servizi Demografici sono:

- ✓ la registrazione delle operazioni anagrafiche (iscrizioni, cancellazioni, mutazioni).
- ✓ Un unico cruscotto consente la gestione di tutte le operazioni ANPR
- ✓ la gestione delle notifiche
- ✓ la consultazione dei dati registrati in ANPR sulla base di specifici criteri di ricerca
- ✓ la certificazione ANPR, personalizzata e storica
- ✓ l'emissione della carta di identità cartacea
- ✓ l'integrazione con il software delle postazioni di emissione delle CIE
- ✓ la gestione della Leva Militare
- ✓ la gestione dei fascicoli elettronici sfruttando l'integrazione con l'applicazione Archivio

Generale della suite Civilia Next

- ✓ la produzione di prospetti statistici
- ✓ gestione dello scadenziario elettorale per tutte le liste elettorali (lista ordinaria e liste aggiunte)
- ✓ gestione del corpo elettorale della lista ordinaria e delle liste aggiunte
- ✓ gestione del fascicolo elettronico personale dell'elettore
- ✓ gestione fascicolo elettronico revisioni, consultazioni e albi
- ✓ gestione delle liste elettroniche
- ✓ gestione tessere elettorali e magazzino lotti tessere
- ✓ gestione revisione semestrale e revisione della ripartizione del Comune in sezioni elettorali
- ✓ gestione revisione dinamica ordinaria
- ✓ gestione revisione dinamica straordinaria
- ✓ gestione del voto per corrispondenza degli elettori A.I.R.E. e degli elettori residenti temporaneamente all'estero
- ✓ gestione attestazioni di ammissione al voto (omessi, voto domiciliare, votanti nei luoghi di cura, votanti in case di riposo e comunità terapeutiche, votanti nei luoghi di detenzione, votanti appartenenti ai corpi militari)
- ✓ gestione Formazione dei seggi elettorali
- ✓ gestione elezioni contemporanee
- ✓ possibilità di configurare i movimenti da trattare per ciascuna revisione nel rispetto della normativa vigente
- ✓ gestione interdizioni al voto
- ✓ gestione elettori non deambulanti
- ✓ gestione richieste di voto assistito
- ✓ rilascio certificazione singola e collettiva
- ✓ gestione sottoscrittori di lista

- ✓ gestione raccolta firme per referendum
- ✓ gestione dell'Albo degli scrutatori
- ✓ gestione dell'Albo dei Presidenti di seggio elettorale
- ✓ gestione dell'Albo dei Giudici Popolari
- ✓ redazione guidata degli atti di stato civile
- ✓ certificazione di Stato Civile completa di modelli plurilingue
- ✓ statistiche di Stato Civile plurilingue
- ✓ gestione dati sintetici ed annotazioni (gestioni di atti regressi ed annotazioni per la stampa degli estratti)
- ✓ personalizzazione stampe da parte dell'utente

### Servizi Finanziari

Il modulo consente la completa gestione delle problematiche contabili, finanziarie e di bilancio, di gestione patrimoniale, adottando principi contabili pienamente conformi a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di contabilità e finanza degli Enti locali.

Il software è predisposto per la gestione del nuovo regime di contabilità armonizzata di cui al D.Lgs. n. 118/2011, come modificato ed integrato dal D.Lgs. n.126/2014. In particolare ottempera alle specifiche indicazioni e prescrizioni regolamentari e di Legge, prevedendo tutte le funzionalità necessarie all'espletamento delle attività istituzionali.

Di seguito le macro funzionalità previste:

- Gestione del Bilancio di previsione
- Gestione movimenti in entrata e in uscita
- Gestione tesoreria
- Contabilità economico-patrimoniale
- Adempimenti contabili
- Mutui
- Economato
- Patrimonio
- Ordini e Magazzino
- Fatturazione Elettronica

### Servizio Tributi

La soluzione software per automatizzare la gestione dei Tributi Locali (IMU, TASI e TARI), rendendola più razionale e veloce. Svincolandosi dalla logica di amministrazione del singolo tributo, la soluzione abilita una gestione delle politiche tributarie basata sulla relazione tra i dati dei Soggetti e degli Oggetti d'imposta: tali informazioni vengono organizzate in forma storica e integrate con le Banche Dati esterne e dati dichiarati.

Attraverso la perfetta conoscenza del territorio, dei soggetti passivi e delle relazioni Soggetto-Oggetto, **la soluzione** garantirà un'efficace programmazione del prelievo fiscale, incrementando il gettito dell'Ente e combattendo l'evasione e l'elusione.

Il modulo Tributi garantirà le seguenti macro funzionalità:

- **Gestione dei soggetti contribuenti**
- **Gestione degli oggetti di imposta**
- **Gestione delle relazioni tra soggetti e oggetti d'imposta**
- **Calcolo dei tributi**
- **Riscossione ordinaria**

- **Provvedimenti di Accertamento**
- **Gestione Banche Dati Esterne**
- **Incrocio e Analisi Dati** (banche dati interne ed esterne al fine di rilevare posizioni tributarie non dichiarate o dichiarate in modo infedele)

### **Portale dei servizi online**

Portale web per l'erogazione di servizi e la gestione di istanze on line (e-government)

1. Amministrazione Trasparente – con gli automatismi che consentano di pubblicare in maniera automatica almeno le informazioni previste dal D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.:
2. Portale dei servizi on line ai cittadini accessibile tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, in linea con le indicazioni dell'art. 24 DL 90/2014, da

rendere disponibile sul web ai cittadini ed alle imprese, con le seguenti caratteristiche:

- 1) autenticazione dell'utilizzatore mediante SPID, CIE, CNS e altri sistemi previsti dalla normativa vigente
- 2) gestione di un catalogo dei procedimenti amministrativi, dal quale l'utente sceglie l'istanza da inoltrare
- 3) inoltro dell'istanza compresi i moduli compilati o compilabili facenti parte del procedimento mediante procedura on line
- 4) integrazione con protocollo informatico
- 5) protocollazione automatica istanze on line
- 6) emissione di ricevuta di protocollazione on line
- 7) gestione operativa dell'istanza e contatto con l'utente mediante il prodotto applicativo
- 8) cruscotto virtuale dell'operatore dove si evidenziano le pratiche in gestione, il relativo dialogo intrattenuto con l'utente, l'esito dell'istanza. Per le pratiche aperte, evidenziato lo scadenziario rispetto ai termini conclusivi previsti per il procedimento.

### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI SPECIALISTICI DEI MODULI APPLICATIVI**

Con il presente progetto verrà acquistata l'intera Suite Applicativa con i moduli sopra esposti (Affari Generali, Demografia, Finanziaria, Tributi e Servizi On Line) con la relativa e sola attivazione per il comune di Lentini, precisando che con il presente progetto si prevedono i servizi di base di configurazione, avvio formazione, esclusivamente per le seguenti aree applicative:

1. **Gestione Segreteria e Affari Generali -Gestione contratti gestione albo pretorio – gestione messi**
2. **Portale on-line a tutti servizi erogati dall'ufficio tributi**
3. **GESTIONE CONTABILITÀ FINANZIARIA**

I servizi per la configurazione, avvio, formazione e migrazione dei dati per tutti gli altri moduli verranno effettuati successivamente con fondi comunali utilizzando le procedure di affidamento consentite dalle normative vigenti.

### 3. Analisi di Coerenza

Il progetto è linea a quanto specificato nelle direttive indicate dal programma Horizon 2020 ed in particolare dagli ambiti della strategia regionale di Specializzazione Intelligente S3 in quanto il progetto si pone l'obiettivo di intercettare, connettere e contaminare le iniziative imprenditoriali e di innovazione sociale, fornendo gli strumenti e i servizi necessari al fine di realizzare una "cittadinanza attiva".

Come previsto dall'S3 il progetto prevede di "aumentare" il valore dell'interazione digitale tra privati cittadini, imprese e professionisti, anche nell'ottica di un rafforzamento della competitività delle imprese locali.

**Il progetto presentato è coerente con l'Agenda Digitale regionale individuata dalla S3 (AMBITO SMART CITIES & COMMUNITIES) perché l'intervento:**

- L'intervento è finalizzato alla creazione di permanenti e standardizzate reti e relazioni tecnologiche e/o organizzative tra soggetti istituzionali ed eventuali soggetti privati, per favorire l'accessibilità di servizi e funzioni pubbliche (Smart Governance)
- Uso di piattaforme abilitanti per l'accesso degli utenti (SPID, PagoPA, etc.)
- Creazione di "eco-sistema digitali" aperti ed interconnessi fra di loro, basati su regole condivise.
- Privilegiare l'architettura in "cloud per memorizzare i dati accessibili a tutta la Pubblica Amministrazione,
- Protezione dei dati: Attivazione degli interventi progettuali per la piena conformità alle normative, con particolare riferimento a: regolamento nazionale sulla privacy e comunitario GDPR (D.lgs. 196/03 e regolamento UE 2016/679 del 27/4/2016), direttiva europea NIS sulla cybersecurity (direttiva UE 2016/1148 del 6/7/2016), Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005) e alle misure minime di sicurezza ICT per la Pubblica Amministrazione del 2017 (Dir. PCM 1/8/2015);
- Elaborazione di un programma per la Formazione a tutti i livelli dell'Organizzazione comunale e personalizzato per le diverse tipologie di utenti (funzionari / amministrativi / tecnici / dirigenti / personale ICT).

Inoltre, l'intervento si inserisce coerentemente nel quadro delineato dal modello proposto dal Piano triennale ICT, che individua:

- **gli Strumenti per la generazione e la diffusione dei servizi digitali;**
- **il Modello di interoperabilità**, che definisce le modalità per assicurare l'interazione fra PAC, PAL, cittadini, imprese;
- **le Infrastrutture immateriali** che indirizzano la razionalizzazione della gestione dei dati e dei processi della PA
- **il consolidamento delle applicazioni su infrastrutture fisiche comuni (es. Cloud);**
- **la sicurezza per garantire la corretta gestione delle informazioni e la sicurezza dei sistemi.**

**Inoltre, il Cloud** è oggi una delle strade per perseguire l'obiettivo di innovare la Pubblica Amministrazione garantendo tutti i requisiti necessari: risparmio, interoperabilità, maggiore

sicurezza, protezione dei dati personali, accessibilità agli strumenti, senza dover affrontare costi e complicazioni infrastrutturali. Inoltre, **rende più facile l'interoperabilità con le infrastrutture immateriali del Piano Triennale (ANPR, PagoPA e SPID) in tempi rapidi e con costi certi.**

**In coerenza con i principi della Strategia Nazionale per la Crescita digitale, quindi, si immagina una progettualità che parte da alcuni concetti ispiratori:**

- *garantire che l'intera esperienza di servizio dei cittadini con la PA possa essere completamente digitale;*
- *facilitare la comunicazione di tutte le categorie di utenti in una logica omni channel che permetta di parlare con la PA "da ogni luogo, in ogni momento e con qualsiasi mezzo";*
- *basare l'azione amministrativa su dati certificati, sicuri e tracciabili;*
- *assicurare piena validità legale e documentale dell'azione amministrativa nel tempo, come previsto anche dal CAD;*
- *privilegiare la logica Cloud.*

o Coerenza alle regole ed ai principi del Sistema Pubblico di Connettività;

o Coerenza con il Codice dell'Amministrazione Digitale Italiana;

o Il progetto è coerente con il CAD nei seguenti articoli del CAD:

- Art. 2 - Viene assicurata la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

- Art. 3. Diritto all'uso delle tecnologie: Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con la pubblica amministrazione, anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo

- Art. 3-bis. Identità digitale e domicilio digitale: Chiunque ha il diritto di accedere ai servizi on-line offerti dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettere a) e b), tramite la propria identità digitale.

- **Art. 5. Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche (PagoPA, SPID, ...)**

- **Art. 5-bis. Comunicazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche**

- **Art. 6. Utilizzo del domicilio digitale**

- **Art. 7. Diritto a servizi on-line semplici e integrati**

- **Art. 8. Alfabetizzazione informatica dei cittadini**

- **Art. 8-bis. Connettività alla rete Internet negli uffici e luoghi pubblici**

- **Art. 12. Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa**

- **Art. 13. Formazione informatica dei dipendenti pubblici**

- **Art. 15. Digitalizzazione e riorganizzazione**

- o 1. La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

- o 2. In attuazione del comma 1, le pubbliche amministrazioni provvedono in particolare a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle



imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche definite nelle regole tecniche di cui all'articolo 71.

o Coerenza con la Direttiva CE 2014/61 (Misure di riduzione dei costi di installazione di reti comunicazione elettronica ad alta velocità):

▪ Il presente progetto non prevede nessuna nuova installazione di reti di comunicazione ma l'utilizzo di sistemi software in Cloud Computing che prevede l'erogazione di servizi applicativi attraverso la rete internet condividendo risorse messe a disposizione dal Provider.

o Coerenza con il piano nazionale di razionalizzazione dei data center.

- Il processo di digitalizzazione della PA deve essere accompagnato da una razionalizzazione del suo patrimonio ICT, attraverso:

o standardizzazione ed ottimizzazione delle applicazioni, partendo da un'analisi dell'esistente, in un'ottica di maggiore integrazione fra le diverse amministrazioni;

o centralizzazione degli interventi, della programmazione e delle spese/investimenti della Pubblica Amministrazione;

o interoperabilità e apertura dati e applicativi;

o coordinamento fra Pubblica Amministrazione centrale e Amministrazioni locali, per una progressiva e drastica riduzione del numero di data center pubblici.

o Il progetto è basato sul cloud computing: In questa ottica si rende, quindi, necessario porre al centro degli obiettivi di razionalizzazione le soluzioni cloud, tenendo conto che la trasformazione dalle architetture attuali ad architetture cloud (la semplice virtualizzazione degli ambienti o, addirittura, la semplice migrazione delle infrastrutture attuali in un numero limitato di datacenter costituiscono solo un passo intermedio, che è possibile indicare come "migrazione") comporta una profonda rivisitazione:

- delle infrastrutture elaborative dei datacenter;
- degli ambienti di elaborazione nei quali vanno inserite le applicazioni che sottendono ai servizi;
- delle applicazioni che sottendono ai servizi.

o Coerenza con la Direttiva PCM n.8/2009 (Livello di interazione dei servizi previsti superiore al terzo).

- Il progetto prevede un livello di interazione dei servizi di almeno quarto livello in quanto il servizio implementato permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo.

4. Requisiti sostanziali dell'intervento proposto

#### **4.1 Ampiezza del bacino d'utenza potenziale (da dimostrare con la presentazione di un'analisi della domanda)**

Da diversi studi sul grado di diffusione e utilizzo dei servizi interattivi a cittadini e imprese risulta che l'Italia continua a mostrare un **divario abissale rispetto ad altri paesi europei** in termini di **diffusione**. I cittadini italiani che nel 2017 hanno "dialogato" con la PA attraverso internet sono stati solo il 25%, contro una media superiore del 50% degli altri maggiori stati europei.

In sintesi, le evidenze disponibili indicano come lo sviluppo dei servizi interattivi in Italia sia ancora insoddisfacente, con una quota preponderante di cittadini e una, non trascurabile, di imprese che usualmente interagiscono con la PA tramite contatto diretto allo sportello. Le analisi svolte hanno evidenziato, specie nel caso dei cittadini, carenze dal lato della domanda dei servizi on-line legate a una scarsa cultura digitale e a una bassa propensione all'utilizzo della rete in generale. Per le imprese invece sembrano indicare una maggiore responsabilità dei ritardi della pubblica amministrazione dal lato dell'offerta di e-government: le imprese, specie di maggiori dimensioni, mostrano rispetto alla media EU una relativa "maturità digitale" e appaiono nel complesso più preparate e ricettive alle innovazioni offerte da un e-government che sia presente ed efficace.

Tra i fattori che possono spiegare la diversa diffusione dell'e-gov c'è **l'età e il livello di istruzione**, parametri sui quali l'Italia mostra differenze strutturali con il resto d'Europa. La popolazione italiana è infatti mediamente più anziana, e quindi meno propensa ad utilizzare tecnologie digitali, e con un minor grado di istruzione. Ma **l'Italia risulta comunque in forte ritardo anche considerando gruppi di popolazione aventi le stesse caratteristiche**. Tra i soggetti di età compresa tra i 25 e i 54 anni con titolo di studio elevato (laurea o titolo superiore) solo il 53% ha utilizzato l'e-gov nel 2017, contro l'80% della Germania, l'82% della Spagna e il 92% della Francia.

Questa evidenza sembra segnalare che la scarsa diffusione dell'e-government sia imputabile prevalentemente dalla modalità attraverso le quali la PA si interfaccia con gli utenti.

Lo sviluppo dei servizi interattivi per cittadini e imprese è una priorità a livello nazionale, e a livello comunale. Favorendo le interazioni a distanza anche per i cittadini ci sarebbero evidenti vantaggi, risparmiando tempi e costi necessari per accedere agli uffici pubblici.

Il Comune di Lentini vuole avviare un processo di trasformazione e innovazione dei servizi ai cittadini e alle imprese in un'ottica di semplificazione, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali, e di collaborazione tra tutti gli attori del sistema.

Con il presente progetto l'Ente intende perseguire il seguente obiettivo principale: **offrire servizi pienamente interattivi per consentire alla popolazione e le imprese l'uso dei servizi on line per relazionarsi con l'Ente.**

Per il raggiungimento del suddetto obiettivo è necessario semplificare il rapporto dei cittadini e Imprese con le amministrazioni pubbliche. Tutti i servizi prevederanno la possibilità di autenticarsi con SPID, il sistema di identità nazionale e di pagare quanto dovuto all'amministrazione attraverso PagoPA.

Per poter garantire servizi pienamente interattivi il comune con il presente progetto prevede la sostituzione degli strumenti oggi in uso da parte del personale del comune dedicato all'erogazione dei suddetti servizi. L'obiettivo è quello adottare nuovi e più moderni sistemi che mettano l'amministrazione in grado di cogliere a pieno l'opportunità offerta dalla gestione in digitale dell'intero processo amministrativo creando un continuo digitale con il cittadino e l'impresa.

Il comune vuole inserirsi nel quadro di riferimento nazionale e vuole dotarsi di strumenti in grado di interoperare con le piattaforme abilitanti previste dal piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2019-2021, in particolare con ANPR, SPID e PAGOPA.

#### 4.1.1 Il bacino di utenza del Comune di Lentini – dati sulla popolazione residente

Oggi la promozione dell'e-gov è un elemento qualificante per qualunque amministrazione pubblica, in linea con gli sviluppi europei e costituisce un'occasione preziosa per accrescere la centralità del tema nell'agenda pubblica, focalizzare e dare slancio all'iniziativa locale.

Lentini è un Comune con numero 23.101 abitanti (anno 2018) e 10.230 Famiglie e sono insediate 1.818 imprese. I servizi individuati sono rivolti alla totalità dei residenti ed alle imprese che hanno la necessità di rivolgersi ai servizi (Affari Genarli (protocollo Atti), Anagrafe, Tributi, albo pretorio, servizi on line) del comune.

Dalle indagini ISTAT è emerso che la popolazione più giovane utilizza con più frequenza e facilità l'uso di tecnologie informatiche per rapportarsi con la PP.AA, il Comune vuole incentivare l'uso dell'ICT, a sostegno della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni (e-gov).

Più del 50% (precisamente il 75,06%) della popolazione di Lentini ha un'età compresa tra i 18 e i 64 anni.

Classi di età per sesso e relativa incidenza, età media e indice di vecchiaia nel Comune di LENTINI

POPOLAZIONE PER ETÀ (ANNO 2018)						
Classi	Maschi		Femmine		Totale	
	(n.)	%	(n.)	%	(n.)	%
0 - 2 anni	290	2,59	251	2,11	541	2,34
3 - 5 anni	280	2,50	242	2,03	522	2,26
6 - 11 anni	566	5,05	617	5,19	1.183	5,12
12 - 17 anni	672	6,00	604	5,08	1.276	5,52
18 - 24 anni	789	7,04	797	6,70	1.586	6,87
25 - 34 anni	1.364	12,18	1.310	11,01	2.674	11,58
35 - 44 anni	1.530	13,66	1.565	13,15	3.095	13,40
45 - 54 anni	1.697	15,15	1.713	14,40	3.410	14,76
55 - 64 anni	1.450	12,94	1.602	13,46	3.052	13,21
65 - 74 anni	1.347	12,02	1.501	12,61	2.848	12,33
75 e più	1.217	10,86	1.697	14,26	2.914	12,61
<b>Totale</b>	<b>11.202</b>	<b>100,00</b>	<b>11.899</b>	<b>100,00</b>	<b>23.101</b>	<b>100,00</b>

Figura 1 - Tabella con la distribuzione per classi di età

## CLASSI DI ETÀ (ANNO 2018)

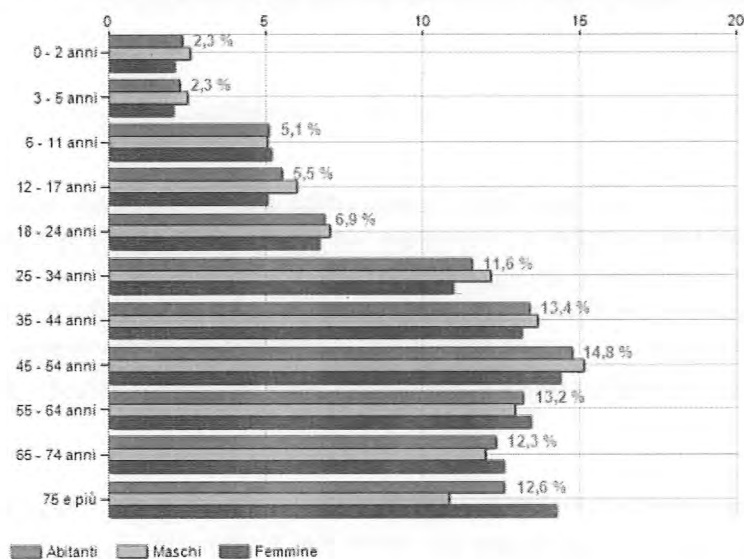


Figura 2 - Tabella con la distribuzione per classi di età

## Destinatari e beneficiari

### DESTINATARI

I destinatari del progetto sono tutti i cittadini ed imprese che, a vario titolo, avranno la possibilità di effettuare in modalità digitale la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi del Comune (Affari Genarli (protocollo Atti), Anagrafe, Tributi, albo pretorio, servizi on line).

### BENEFICIARI DIRETTI

Sulla base delle considerazioni precedentemente espone i beneficiari diretti del progetto sono individuati, in particolare, nella popolazione locale nella fascia dai 18 ai 64 anni (**pari al 75,06 % della popolazione**). Si ritiene prioritario intervenire per consentire loro di utilizzare strumenti in grado di migliorare la loro condizione di cittadini: attraverso l'attivazione dei servizi on line i cittadini possano presentare istanze e dichiarazioni senza più recarsi negli uffici comunali consentendo loro un vantaggio (sia temporale che economico). In particolare, attivando servizi on line, il Cittadino avrà a disposizione l'accesso a tali servizi 24 ore al giorno.

Beneficiario è anche il Comune di Lentini in quanto si potrà dematerializzare il processo istruttorio, nonché l'archiviazione informatica e attuare la conservazione sostitutiva della documentazione.

Tra i beneficiari diretti ci sono anche tutte le imprese (associazioni, professionisti, commercianti, ect) in quanto, a vario titolo, utilizzano già i strumenti informatici per colloquiare con l'amministrazione comunale che in alcuni casi si pone come depositario delle informazioni prevenienti da altre istituzioni (Camera di Commercio, Ordini professionali, Enti Statali, aziende Sanitarie, ect.)

## BENEFICIARI INDIRETTI

I beneficiari indiretti sono rappresentati dalla rimanente fasce di popolazione (bambini/adolescenti e degli anziani) che per varie ragioni non sono in grado di accedere ai servizi on line (perché minori o perché non in grado di accedere in autonomia). Considerato che i servizi on line riguardano anche servizi per i più piccoli o possono essere fatte anche con l'aiuto di familiari (nel caso di anziani e/o persone con scarsa dimestichezza informatica), il potenziale bacino di utenza dei servizi offerti è vicino al 100% della popolazione.

### **4.2 Valorizzazione di precedenti progetti secondo la logica del riuso;**

Il progetto prevede le modalità di riuso di programmi informatici o parti di essi in coerenza con le "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" del 9 maggio 2019.

In linea con quanto previsto dalla normativa italiana, si valuterà la disponibilità di software a riuso sia nell'ambito del catalogo del riuso, sia fra le iniziative sviluppate direttamente da Agid, Team Digitale.

La scelta non è legata ai costi di acquisizione e di manutenzione (TCO complessivo dell'operazione), ma dalla garanzia di poter aver il pieno controllo di componenti così critiche per il funzionamento di un Ente e per i requisiti di sicurezza e certificabilità dei dati e dei servizi.

A parità di rispondenza ai requisiti ci si orienterà preferibilmente verso software basati su componenti open source sia per quanto riguarda il back end che il front end.

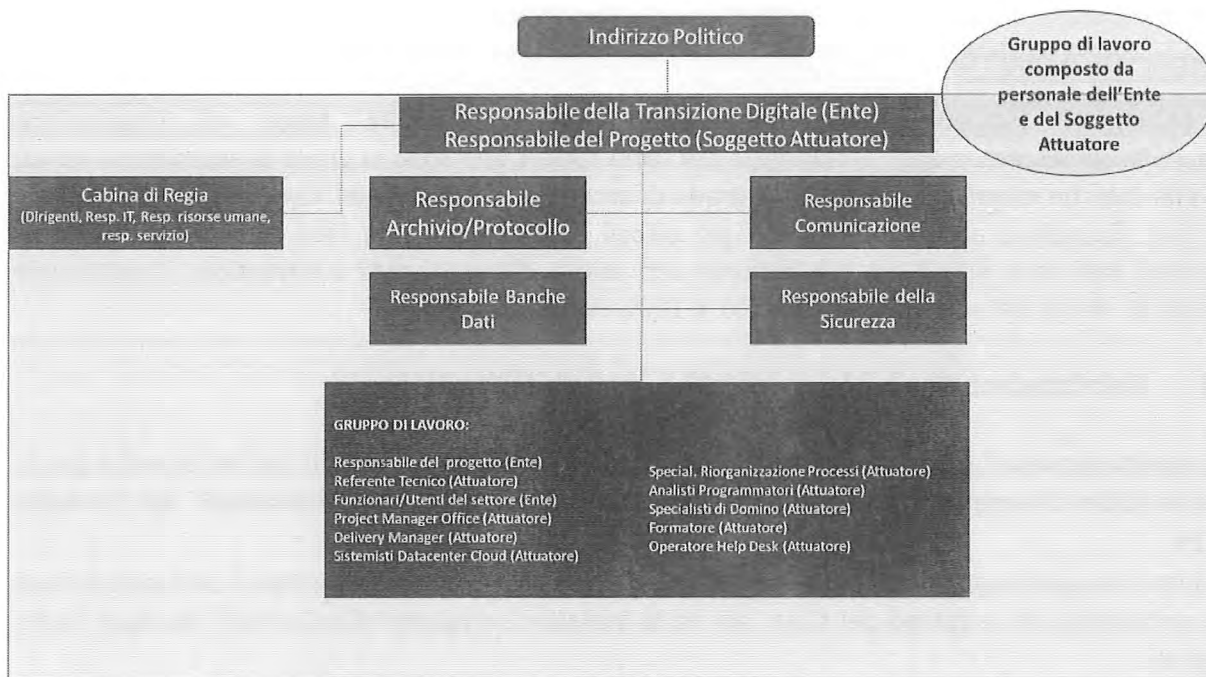
### **4.3 Grado di sostenibilità amministrativa della proposta progettuale mediante presentazione di un funzionigramma coerente con lo sviluppo del servizio;**

Nel ripensare ad un nuovo Modello di Servizio del Comune che metta al centro il cittadino e che si basi sui principali orientamenti della strategia digitale europea e nazionale, si disegna il funzionigramma che si intende applicare nel Comune di Lentini, in grado di mantenere nel tempo i cambiamenti delle prassi operative e le innovazioni che saranno introdotte con l'intervento progettuale in oggetto.

L'interoperabilità delle Banche Dati è posta come assunto e i nuovi processi ridisegnati in ottica full digital saranno organizzati sulle tre aree principali cioè **Front Office**, che ricomprende tutte le istanze on-line e aree di back-office con la distinzione tra **Amministrazione**, servente all'Ente, e **Gestione** per i domini specifici di settore.

L'area **Decisionale** racchiude le attività deliberative come ricaduta degli iter.

I sistemi trasversali sostengono l'architettura complessiva e l'obiettivo che si intende raggiungere con il presente Progetto è schematizzato nell'immagine seguente:



Il nucleo di presidio strategico che dovrà coordinare la sua azione in un Piano integrato è rappresentato da l'**Organo Politico** con il ruolo di indirizzo e le seguenti figure/funzioni che hanno un ruolo tecnico/operativo:

- **Responsabile Trasformazione Digitale (Comune di Lentini)**
- **Responsabile del Progetto (Soggetto Attuatore)**

Queste figure verranno supportate nell'attività di gestione del progetto da una **Cabina di Regia** composta da personale interno all'Ente avente specifiche funzioni e/o ruoli apicali che coordineranno le attività di analisi e ridisegno dei processi e di certificazione delle banche dati per ambito di dominio. Tra le figure individuate a titolo di esempio ci sono:

- **Dirigenti dei Settori coinvolti nel cambiamento**
- **Responsabile Risorse Umane/Organizzazione**
- **Responsabile IT**
- **Responsabile del servizio**

Infine, vanno coinvolti (e attivati nel caso non siano presenti) alcuni ruoli trasversali quali:

- **Responsabile Banche Dati**
- **Responsabile Archivio/Protocollo**
- **Responsabile Comunicazione**
- **Responsabile Sicurezza**

#### **4.4 Grado di interoperabilità della soluzione tecnologica proposta.**

Il modello di interoperabilità rappresenta uno degli assi portanti del Piano triennale della PA e **definisce i meccanismi di corretta interazione tra gli attori del sistema (cittadini, imprese e PA), favorendo la condivisione trasparente di dati, informazioni, piattaforme e servizi.**

Si tratta di un insieme di linee guida, standard tecnologici e profili di interoperabilità che ciascuna PA deve seguire al fine di garantire l'interoperabilità dei propri sistemi con quelli di altri soggetti per l'implementazione complessiva del Sistema informativo della PA.

Gli aspetti tecnologici di rilievo del progetto sono:

- un orientamento generale verso l'utilizzo di standard comuni dei protocolli e dei linguaggi utilizzati, in particolare il protocollo HTTP ed il linguaggio XML e contribuire all'implementazione del nuovo modello di interoperabilità per la Pubblica Amministrazione, caratterizzato dall'approccio basato su API;
- la necessità di disaccoppiare il front office ed il back office nel processo di sviluppo del sistema di servizi
- la necessità di costruire un modello federato dei servizi on line che consenta:
  - l'esposizione per via telematica tramite standard aperti dei servizi di base realizzati dai sistemi locali e legacy (esposizione delle banche dati e dei servizi in rete)
  - l'accesso telematico condiviso, realizzato anche con centri servizio che integrino a basso costo ed alta produttività servizi di base e funzioni di sicurezza
  - l'erogazione dei servizi ai cittadini tramite carte servizi, portali di accesso e sistemi multicanale
- la volontà di capitalizzare l'esperienza maturata dagli enti nell'ambito della sperimentazione del sistema di cooperazione applicativa.

Si sottolinea che l'architettura software con l'utilizzo di Web Services (WEB API) è in grado di garantire il dialogo con servizi esterni e la piena portabilità e interoperabilità di dati e servizi, ovvero sarà in grado di garantire la perfetta integrazione e interoperabilità verso tutti i servizi comunali verso i quali si interfacerà. I vantaggi e benefici sono i seguenti:

- **Utilizzo di Web Services per scambiare i Dati e le Informazioni.** La realizzazione delle operazioni di condivisione, elaborazione e gestione dei dati spaziali resi accessibili dall'uso di Web Service, permette l'integrazione con altri servizi rivolti a cittadini e imprese.
- **Integrazione delle informazioni.** Il sistema offrirà un punto unificato per l'integrazione informativa basata sul territorio al quale potranno essere correlate informazioni diverse derivanti da sistemi legacy (anagrafe della popolazione residente, tributi, commercio, etc.)
- **pieno supporto alla logica a servizi (SOA):** mette a disposizione web service basati su interfacce SOAP e REST, per una facile integrazione di servizi in altri contesti;

#### **4.5 Capacità del progetto di promuovere l'utilizzo del servizio da parte dell'utenza potenziale, da dimostrare attraverso la presentazione di uno specifico piano di attività;**

L'intervento di innovazione proposto richiede un adeguato Piano di coinvolgimento dell'utenza che parte dallo sviluppo delle competenze del personale interno e per favorire una piena assimilazione dei nuovi modelli nella dinamica operativa e per facilitare le modalità di lavoro e di raccordo con l'utenza finale.

I due macro-gruppi di utenti potenziali sono rappresentati dal personale interno all'Ente e stakeholder esterni (cittadini e imprese).

Per raggiungere il primo gruppo di utenti, saranno attivate tutte le iniziative di coinvolgimento, strettamente legate alle attività necessarie alla realizzazione del progetto. In estrema sintesi si identificano:

- livello politico: condivisione degli obiettivi di progetto e sponsorizzazione delle attività interne ed esterne;
- livello dirigenziale: raccolta requisiti, identificazione delle priorità in termini di interoperabilità dei sistemi, certificabilità e quality assurance delle banche dati, piano di apertura del patrimonio informativo, identificazione e allocazione del personale e delle figure chiave per la realizzazione del progetto.
- livello tecnico-operativo: collaborazione diretta alle attività di progetto

La gestione del cambiamento (change management) in progetti quali la digitalizzazione dei procedimenti rappresenta un'attività che rischia di decretare lo stesso successo del progetto e, questo, a prescindere dalla qualità degli strumenti software prodotti. Il presente progetto impone l'accettazione di nuove regole procedurali non solo ai dipendenti comunali ma anche e, più in generale e soprattutto, a tutti gli utenti esterni (cittadini e imprese) che a vario titolo utilizzeranno i nuovi servizi on line messi a disposizione dal Comune. In quest'ottica l'attività di Comunicazione e Promozione dei contenuti progettuali e delle nuove modalità operative riveste un'importanza cruciale per la stessa riuscita del progetto.

La leva della comunicazione potrà essere funzionale al perseguimento delle seguenti diverse finalità:

- trasmettere l'interpretazione ufficiale di eventi accaduti;
- generare adesione alle nuove politiche gestionali;
- guidare i comportamenti degli utenti verso gli obiettivi del progetto;
- motivare gli stakeholder nei confronti dell'innovazione;
- tranquillizzare gli stakeholder preoccupati dell'impatto del cambiamento sulla propria sfera organizzativa;
- generare attenzione organizzativa nei confronti del progetto.

Per mitigare i suddetti rischi il progetto prevede di attivare una campagna di promozione delle nuove metodologie informatiche adottate e di comunicazione dei nuovi servizi offerti con modalità tecnologicamente innovative.

Le attività che saranno messe in campo per favorire un pieno utilizzo delle innovazioni introdotte da parte delle diverse tipologie di utilizzatori finali saranno:

#### **Operatori PA:**

- Trasferimento KnowHow in sede di progettazione e implementazione delle soluzioni
- Percorsi formativi
- Manualistica/FAQ/Linee Guida, video pillole formative, webinar

#### **Utenti specializzati:**

- Coinvolgimento Categorie professionali ed economiche in workshop, demo illustrative,
- Percorsi formativi (formazione ai formatori) anche attraverso la messa disposizione di video pillole e di webinar dedicati



#### **Cittadini:**

- divulgazione tramite social-media
- coinvolgimento in iniziative di animazione territoriale

Inoltre, agli strumenti di comunicazione e divulgazione standard, saranno affiancati video-tutorial e Chatbot con la **logica di rendere sempre fruibile e disponibile il contenuto formativo ed esplicativo e di favorirne la fruizione in prossimità e simultaneità rispetto all'esperienza di servizio.**

#### 5. Cronoprogramma

Per raggiungere gli obiettivi progettuali si prevede un percorso basato sulle seguenti macro-attività:

- acquisizione delle componenti tecnologiche necessarie;
- attivazione della piattaforma (tutti i moduli previsti);
- configurazione e parametrizzazione e supporto all'avvio dei moduli oggetto di avvio
- attività di formazione degli operatori interni;
- coinvolgimento di tutti gli stakeholder esterni coinvolti nella partecipazione

Per realizzare queste attività il progetto necessiterà di acquisire diverse risorse e servizi:

- servizi cloud per gli ambienti tecnologici
- licenze e riuso di componenti tecnologiche
- servizi di implementazione e configurazione delle soluzioni
- consulenza per l'analisi delle banche dati (quality assurance, livelli di pubblicabilità, attività di bonifica, ecc.)
- attività formative rivolte agli operatori interni ed agli stakeholder esterni
- attività di comunicazione e di coinvolgimento degli stakeholder esterni

Il progetto si realizzerà in un arco temporale di 24 mesi con i primi 6 mesi dedicati alla implementazione della soluzione, per la formazione e supporto all'avvio, e i restanti 18 mesi garanzia e assistenza e manutenzione.

Le attività si svolgeranno secondo il seguente diagramma di Gantt.

	Anno 1		Anno 2	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
<b>Affidamento della Fornitura</b>				
<b>Project management (pianificazione, gestione e rendicontazione)</b>				
<b>Attivazione piattaforma e Implementazione dei moduli AAGG e Servizi On Line</b>				
Acquisizione delle componenti tecnologiche di base				
Attivazione della piattaforma				
Analisi del contesto e definizione dei flussi e work flow				
Realizzazione workflow (attivazione moduli e definizione template schede informative)				
parametrizzazione Protocollo e atti formali				
Pubblicazione modulistica sul portale istituzionale				
formazione del personale interno				
coinvolgimento di tutti gli stakeholder esterni coinvolti nella partecipazione				
<b>Garanzia e assistenza</b>				

## 6. Quadro economico e calcolo delle spese

### 6.1 Voci di Spesa del Conto Economico

	HW	SW	Consulenza	Formazione
<b>Affidamento della Fornitura</b>				
<b>Project management (pianificazione, gestione e rendicontazione)</b>			2.000	
<b>Attivazione piattaforma e Implementazione dei moduli AAGG e Servizi On Line</b>				
Acquisizione delle componenti tecnologiche di base		7.000		
Attivazione della piattaforma			3.000	
Analisi del contesto e definizione dei flussi e work flow			3.000	
Realizzazione workflow (attivazione moduli e definizione template schede informative)			5.000	
parametrizzazione Protocollo e atti formali			4.000	
Pubblicazione modulistica sul portale istituzionale			2.000	
formazione del personale interno				4.000
coinvolgimento di tutti gli stakeholder esterni coinvolti nella partecipazione				1.000
<b>Garanzia e assistenza</b>				7.000

### 6.2 Conto Economico di Progetto

#### Cronoprogramma finanziario dell'intervento

	ANNO1	ANNO2	ANNO3	TOTALI		
<b>PIANO TEMPORALE</b>						
Acquisto di materiali hardware				- €	Hw	
Acquisto di componenti e licenze software	7.000,00 €			7.000,00 €	Sw	18,4%
Servizi specialistici e consulenziali	19.000,00 €			19.000,00 €	Servizi	50,0%
Formazione		5.000,00 €		5.000,00 €	Formazione	13,2%
Garanzia e assistenza		7.000,00 €		7.000,00 €	Garanzia	18,4%
<b>TOTALI</b>	<b>26.000,00 €</b>	<b>12.000,00 €</b>	<b>- €</b>	<b>38.000,00 €</b>		<b>100%</b>

## 7. Tabella di corrispondenza con i criteri di valutazione

Nella tabella seguente si riporta una mappatura fra i criteri di valutazione e la rispondenza fornita dal progetto. Per facilitare la lettura nell'ultima colonna sono indicati i riferimenti ai capitoli

Criterio	Riferimenti
<b>Requisiti sostanziali dell'intervento proposto</b>	
Ampiezza del bacino d'utenza potenziale, da dimostrare con la presentazione di un'analisi della domanda	Cap.4.1
Valorizzazione di precedenti progetti secondo la logica del riuso	Cap. 4.2
Grado di sostenibilità amministrativa della proposta progettuale mediante presentazione di un funzionigramma coerente con lo sviluppo del servizio	Cap. 4.3

Capacità del progetto di promuovere l'utilizzo del servizio da parte dell'utenza potenziale, da dimostrare attraverso la presentazione di uno specifico piano di attività.	Cap. 4.4
Grado di interoperabilità della soluzione tecnologica proposta	Cap. 4.5

Firmato digitalmente da  
**SALVATORE SARPI**

SerialNumber = TINIT-SRPSVT56B22M1000  
C = IT  
Data e ora della firma: 09/09/2020 12:27:31

## COMUNE DI LENTINI

(Libero Consorzio Comunale di Siracusa)

Programma di Azione e Coesione della Sicilia (Programma Operativo Complementare) 2014-2020

### CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

AFFIDAMENTO DI UN SISTEMA INFORMATICO INTEGRATO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI PER GLI ANNI 2020- 2021

#### OGGETTO DELL'APPALTO

I prodotti e i servizi oggetto del presente appalto si possono riassumere in:

- 1) Fornitura di una piattaforma gestionale;
- 2) Migrazione dei dati
- 3) Erogazione della formazione;
- 4) Servizio di assistenza;
- 5) Servizio di manutenzione

#### 1. INFORMAZIONI GENERALI

Per l'affidamento del servizio in oggetto l'Amministrazione si avvale della procedura telematica di acquisto nell'ambito della procedura telematica MePA "richiesta di offerta (RDO).

Il presente disciplinare di gara contiene le norme integrative alla RDO, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, relative alle modalità di partecipazione alla procedura di gara indetta dal Comune di LENTINI

#### 1.1 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha come oggetto:

- la fornitura di una piattaforma software basata su di una architettura di integrazione dati e dei relativi servizi di installazione, conversione migrazione delle banche dati esistenti, servizi di start up , di assistenza e manutenzione sia ordinaria che evolutiva per la gestione del Sistema Informativo fornito da un Application Service Provider che eroga i propri servizi applicativi in modalità Software a service (SaaS) (lett. "software come servizio"), che implica la distribuzione del software applicativo dove il produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti, sul Cloud erogato da un CSP qualificato ai sensi dell'Art.4 circolare AGID n.2 del 09/04/2018, lasciando al fornitore aggiudicatario gli oneri della gestione sistemistica e dell'aggiornamento dei software del sistema informativo.

#### 1.2 DURATA

Le modalità contrattuale del presente appalto è quella prevista dalle attuali misure derogatorie comunali e nazionali adottate in risposta all'epidemia covid-19 con riferimento al decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale» Titolo I, Capo I arti 1 comma 2 lettera a) (Semplificazioni in materia di contratti pubblici), che introduce alcune rilevanti novità in materia di contratti pubblici, finalizzate a fronteggiare le ricadute economiche negative a seguito delle misure di contenimento e dell'emergenza sanitaria globale del COVID-19.

#### 1.3 IMPORTO

L'importo complessivo dell'appalto è pari a € 38.000,00.

#### **1.4 ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

- Il sistema dovrà operare in modalità ASP- Application Service Provider - fornendo i servizi applicativi via web, permettono all'utente finale l'accesso, ai servizi concordati, tramite un collegamento da remoto, rendendo possibile la connessione con applicazioni basate sul cloud tramite Internet, sulla base di accordo fornitore del servizio ed utente, che consenta a quest'ultimo la scelta dei tempi e dei modi di fruizione del servizio, tramite web browser, garantendo in tal modo la fruizione dei servizi per come definite nelle linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione il servizio dovrà operare con continuità per 365 giorni l'anno, 24 ore su 24;

A tal fine la piattaforma oggetto del presente appalto dovrà rispondere ai requisiti sotto indicati:

- l'infrastruttura di rete e la banda a disposizione per il servizio internet non dovranno, in nessun modo, impedire l'accesso al servizio;
- l'architettura del software dovrà integrare strumenti e metodologie finalizzate alla realizzazione di backup giornalieri dei dati, che dovranno essere ospitati in un luogo diverso, così come previsto dalle normative in materia di disaster recovery;
- il sistema dovrà essere predisposto al ripristino completo dei dati in caso di disastro;
- il software dovrà essere ospitato da una server farm, localizzata sul territorio europeo
- la server farm dovrà possedere almeno il certificato ISO/IEC 27001:2013 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni);
- i locali della server farm dovranno essere dotati di sistemi antintrusione, antincendio e ogni altro accorgimento utile ad impedire l'arresto delle macchine, con conseguente interruzione del servizio.

#### **2.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SOFTWARE**

Il software gestionale fornito dovrà possedere tutte le caratteristiche seguenti:

- La piattaforma proposta dovrà essere web nativa;
- gestire ogni dato, in modo completo e nel rispetto di tutte le normative attualmente in vigore;
- dovrà permettere la conservazione e la manipolazione di ogni dato, agevolando l'operato degli utenti con automatismi;
- dovrà prevedere un sistema di workflow consentendo la gestione di un processo con il quale i documenti, informazioni o compiti passano da un partecipante a un altro per svolgere attività, secondo un insieme di regole definite. Le attività possono essere svolte dai partecipanti o da applicazioni informatiche, i Business Process Management (BPM).
- gli iter dovranno essere configurabili e consentire la creazione di modelli procedurali rappresentativi dell'Ente;
- la gestione ad iter dei processi dovrà favorire la circolazione delle informazioni e il monitoraggio dei tempi e delle performance dell'Ente;
- Possedere un'area per l'archiviazione e la ricerca dei documenti digitali caricati sul sistema;
- integrare gli strumenti per l'apposizione e la verifica della firma elettronica (apposizione tramite smart-card, o remota tramite generatore fisico di One Time Password o app da scaricare sullo smartphone);
- predisposizione per la conservazione a norma di legge dei documenti digitali;
- software unico e modulare;
- le aree sezioni/moduli devono cooperare e scambiarsi informazioni (integrazione totale tra le parti);
- tutti i dati dovranno confluire in un unico database relazionale;
- il sistema dovrà essere installato in ASP ed accessibile via web;
- ogni funzionalità dovrà essere richiamabile sfruttando esclusivamente un'interfaccia web e mediante browser (Internet Explorer, Chrome, Opera, Firefox);
- possedere un'interfaccia grafica che permetta di operare con le funzionalità esistenti in modo rapido ed intuitivo, agevolare gli spostamenti tra le diverse aree;

- La modalità di stampa è omogenea in tutto il sistema. Inoltre ogni stampa può essere archiviata nel sottosistema documentale;
- l'utilizzo dei servizi dovrà essere possibile da qualsiasi postazione client, sia fisso che mobile (pc, tablet, palmare, smartphone) e su qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, OSX, Android, iOS);
- non dovrà essere necessario, in nessun modo, modificare le configurazioni del client, installare applicativi locali, plugin, activex o altro software per consentire all'utente di operare;
- integrazione con i più diffusi sistemi di office
- dovrà essere integrato un sistema per il controllo degli accessi alla piattaforma;
- dovranno esserci strumenti per la gestione delle utenze e dei permessi ad esse associate (abilitazioni, blocchi). Dovrà essere possibile personalizzare ogni singola utenza;
- sulla base dei permessi, dovrà essere possibile regolare l'accesso alle diverse funzionalità, ovunque esse siano state posizionate;
- ogni utente dovrà avere un'area personale che consentirà di sapere quali sono le attività che è chiamato a svolgere;
- dovrà essere possibile l'attivazione di servizi web rivolti al cittadino integrati all'interno del portale dell'ente, con eventuali restrizioni d'accesso;
- la piattaforma dovrà ospitare funzionalità per l'accesso diretto al database e/o l'esportazione dei dati su file.
- dovranno essere disponibili strumenti di analisi dei dati per permettere all'amministrazione una migliore governance dell'Ente;
- la comunicazione tra i vari uffici dovrà avvenire in modo semplice.

La piattaforma deve consentire la possibilità di gestire il nuovo modello di interoperabilità che rappresenta un asse portante del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, necessario al funzionamento dell'intero Sistema informativo della PA, in modo da rendere possibile la collaborazione tra Pubbliche amministrazioni e tra queste e soggetti terzi, per mezzo di soluzioni tecnologiche che assicurano l'interazione e lo scambio di informazioni senza vincoli sulle implementazioni, evitando integrazioni ad hoc, in particolare il predetto nuovo modello:

- abiliterà lo sviluppo di nuove applicazioni per gli utenti della PA;
- garantirà il dialogo all'interno dei singoli ecosistemi e tra un ecosistema e l'altro;
- regolerà l'utilizzo delle componenti delle Infrastrutture immateriali, disciplinandone le modalità di condivisione e pubblicazione;
- disciplinerà le modalità con le quali vengono inviati i flussi di dati verso il Data Analytics Framework;
- assicurerà, nel rispetto del diritto alla privacy, l'accesso ai dati della Pubblica amministrazione anche a soggetti terzi;

La piattaforma e i relativi moduli dovranno adottare, al fine di garantire l'interoperabilità dei propri sistemi con quelli di altri soggetti, l'implementazione complessiva del Sistema informativo della PA per come stabilito il 3 agosto 2017 dall'AgID che ha pubblicato le "Linee guida per transitare al nuovo modello di interoperabilità". Gli standard tecnologici dovranno rispecchiare la best practice nell'ambito dell'interoperabilità dei sistemi informativi e/o saranno aderenti a standard consolidati, anche in ambito EU.

Ciò affinché si possa garantire alle amministrazioni di aderire agli standard tecnologici e ai profili di interoperabilità del nuovo Modello di interoperabilità che consentirà di definire ed esporre Application Programming Interface (API) conformi. Le API dovranno rifarsi alle migliori pratiche di gestione (API management), prevedendo in particolare:

- la tracciabilità delle diverse versioni delle API, allo scopo di consentire evoluzioni non distruttive (versioning);
- la documentazione coordinata con la versione delle API (documentation);
- la gestione degli utilizzatori, in particolare autenticazione e autorizzazione (user management, authentication, authorization);
- la limitazioni di utilizzo collegate alle caratteristiche delle API stesse e della classe di utilizzatori (throttling);
- la tracciabilità delle richieste ricevute e del loro esito (logging e accounting), anche al fine della non ripudiabilità della comunicazione;

- i pacchetti software per l'interfacciamento per i servizi strategici di terze parti (SDK);
- un adeguato livello di servizio in base alla tipologia del servizio fornito (SLA);
- una configurazione scalabile delle risorse;
- la pubblicazione di metriche di utilizzo(analytics).

Inoltre Come stabilito nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubbliche Amministrazioni, AgID il sistema dovrà:

- fornire un catalogo distribuito delle API e dei servizi disponibili con una interfaccia di accesso unica;
- verificare il rispetto delle regole del Modello di interoperabilità, quale condizione di accesso al catalogo;
- controllare con continuità il rispetto dei requisiti per l'iscrizione al catalogo;
- gestire la risoluzione di problematiche con appositi strumenti di cooperazione (ad es.help desk, forum, mailing list e newsletter);
- stabilire, pubblicare e controllare le metriche di utilizzo;
- mettere a disposizione librerie e SDK per fornire molte delle funzionalità definite dalle linee guida.

Coerentemente con l'abrogazione dell'articolo 58 del CAD non serviranno più convenzioni tra amministrazioni, AgID stabilirà nelle linee guida le modalità di adesione alle API.

### 3 MODULI FUNZIONALI

#### **3.1. Gestione Segreteria e Affari Generali -Gestione contratti gestione albo pretorio – gestione messi**

Il modulo di gestione della segreteria e degli affari generali dovrà essere in grado di supportare l'Ente in tutte le attività seguenti:

- Predisposizione di atti ufficiali (deliberazioni, determinazioni, decreti, liquidazioni, ecc.)
- Personalizzazione dei suddetti modelli, in qualsiasi momento;
- Strumenti per la ricerca e l'estrazione degli atti caricati sul sistema;
- Gestione degli iter inerenti le proposte, i pareri e le comunicazioni degli esiti;
- Gestione completa dei procedimenti amministrativi (riferimenti quali anno, numero o tipo di procedimento, protocolli collegati, dati aggiuntivi, stati di transizione, scadenze e tempistiche, documenti e fascicoli digitali);
- Gestione degli iter inerenti l'evoluzione o la lavorazione dei procedimenti amministrativi;
- Predisposizione per la pubblicazione diretta degli atti sull'albo pretorio;
- Protocollo informatico (registrazione dei documenti in entrata/uscita/interni);
- Gestione comunicazioni cartacee o telematiche (PEC) associate al protocollo;
- Possibilità di configurare un numero illimitato di indirizzi PEC per la ricezione e l'invio dei documenti/atti digitali;
- Possibilità di collegare qualsiasi tipo di documento elettronico ad un protocollo, senza limiti di formato o dimensione;
- Classificazione e fascicolazione informatica dei documenti protocollati.
- Strumenti per la ricerca, l'estrazione o la consultazione di ogni protocollo registrato;
- Registrazione e storicizzazione di ogni modifica apportata al documento protocollato e possibilità di consultazione e/o confronto delle varie versioni;
- Profilazione e gestione delle abilitazioni utente/uffici;
- Sistema di controllo selettivo per l'accesso ai dati, in base alle abilitazioni;
- Memorizzazione delle attività svolte da ogni utente ufficio;
- Funzionalità per lo smistamento dei protocolli, automaticamente o manualmente;
- Generazione automatica del registro di protocollo almeno con cadenza giornaliera;
- Gestione delle sedute di consiglio/giunta/commissioni (stampa convocazione, invio convocazione via mail, predisposizione ordine del giorno, stampa del verbale, ecc);
- Gestione comunicazioni a mezzo lettera (convocazione ordine del giorno, comunicazioni capigruppo, prefettura, ecc.);
- Gestione gettoni di presenza;
- Gestione completa dell'albo pretorio (pubblicazione documenti, rimozione, sostituzione, configurazione del periodo di permanenza);

- Strumenti per la ricerca, l'estrazione o la consultazione di ogni documento pubblicato;

- Stampa automatica dei registri, elenchi di pubblicazione ed esecutività;

Per i contratti registrati dall'Ente:

- produzione automatica dei modelli fiscali di registrazione e di calcolo dei compensi del segretario.

La Procedura deve essere composta da una parte utile a gestire l'albo lato di back-office e l'altra a gestire il front-office per la pubblicazione On Line dell'Albo Pretorio sul portale istituzionale dell'Ente.

Devono essere gestite le seguenti funzionalità:

- il sistema di gestione Albo Pretorio dovrà ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nella legge 18 Giugno 2009, n. 69;

- la gestione dell'Albo Pretorio con acquisizione automatica dei processi di protocollazione da altri gestionali integrati e/o gestione atti da file o scansioni di file cartacei;

- l'integrazione ed interoperabilità con altri prodotti software quali ad esempio Protocollo Informatico, Gestione Atti Amministrativi, ecc.;

- la pubblicazione sul sito istituzionale dovrà essere sia in formato aperto non certificato (PDF/A) che firmato e/o timbrato digitalmente (PDF/A firmato);

- il portale di pubblicazione dovrà essere graficizzato in accordo con la linea grafica del portale istituzionale;

- la gestione della Pubblicazione Web dovrà essere compatibile con la Legge sulla privacy;

- la formazione automatica del registro dell'Albo con tutte le informazioni che si riterranno indispensabili al mantenimento di tale registro;

- la gestione delle ricerche per Data Registrazione, Data Inizio Pubblicazione, Data Fine Pubblicazione, Messo, Tipologia del documento pubblicato, Oggetto, Protocollo;

- la gestione di allegati o atti riservati;

- la stampa di certificazione di pubblicazione.

### **3.2 Portale on-line a tutti servizi erogati dall'ufficio tributi;**

Lo Sportello Tributi Virtuale deve garantire l'accesso on-line a molti servizi erogati dall'ufficio tributi.

Portale Tributi è il servizio e-government per la riduzione dei costi e per la rapidità nella definizione dei processi gestionali. Portale Tributi dovrà essere una piattaforma Web, attiva H24, che facilita il contatto con i cittadini in un'ottica di semplificazione amministrativa. Portale Tributi riduce significativamente le attività di Front-Office e consente la nascita di un canale di comunicazione tra l'Ente e i cittadini a costo zero per veicolare informazioni in modo immediato, semplice e innovativo.

**PUNTI DI FORZA DEL PORTALE TRIBUTI:**

- MASSIMA ADATTABILITÀ

Portale Tributi può essere utilizzato per tutte le imposte comunali, di facile implementazione con altre piattaforme software preesistenti. NON è un software sostitutivo ma è un servizio aggiuntivo che si interfaccia e potenzia le strutture informatiche già presenti nell'Ente.

- RIDUCE I COSTI

Portale Tributi è uno strumento per il sollecito informale dei pagamenti attraverso invio di SMS, MAIL o PEC, in alternativa alla bollettazione tradizionale con un notevole risparmio economico.

- RIDUCE LE ATTIVITÀ DI FRONT-OFFICE

I cittadini potranno verificare e monitorare on-line la propria posizione fiscale e quindi regolarizzare per tempo la propria situazione al fine di evitare di essere raggiunti da Avvisi di Accertamento.

- FAVORISCE UN RAPPORTO COLLABORATIVO

Il Portale aiuta a migliorare la relazione di fiducia Ente-Cittadino, nel rispetto della normativa di riferimento. Portale Tributi rappresenta per il cittadino lo Sportello Tributi Virtuale che garantisce l'accesso on-line a molti servizi che oggi sono fruibili esclusivamente recandosi fisicamente presso gli uffici del Comune. Consente l'interazione con le banche dati comunali e la manutenzione della propria posizione tributaria comodamente da casa.

- SERVIZIO UTILE AL CITTADINO

Calcolo Assistito con determinazione dei tributi (IMU e TASI) eseguita sulle banche dati comunali e sulle specifiche previsioni dei regolamenti adottati dal Comune;

Visualizzazione dei dati catastali relativi ai propri immobili;



Stampa dei modelli di pagamento precompilati (F24, PagoPA);  
Dichiarazione di Variazione in caso di discordanza dei dati in possesso del Comune rispetto alla reale situazione possessoria  
Compilazioni corrette e guidate della Variazione;  
Pagamento on-line tramite Pago-PA o carte di credito;  
Prenotazione sportello comunale il cittadino potrà prenotare on-line un incontro con gli operatori comunali sportello a portata di smartphone.  
Portale Tributi è un servizio di e-government che coinvolge i cittadini alla compartecipazione della gestione dei tributi e assolve alle prescrizioni dell'AgID che fissa specifiche regole di usabilità per migliorare l'esperienza dell'utente, e fornire standard di interoperabilità per rendere i servizi digitali offerti dalle PA ecosistemi interconnessi.

### 3.3. GESTIONE CONTABILITÀ FINANZIARIA

Il software relativo alla contabilità deve coprire tutte le competenze istituzionali del servizio finanziario di un ente locale secondo quanto disposto del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000 e successive norme come precedentemente sottolineato. La procedura dovrà adeguarsi alle esigenze di trasmissione telematica di dati previste dalla normativa attuale e dalla sua evoluzione. Il sistema deve essere impostato partendo dagli strumenti di programmazione e gestione individuati dalla normativa vigente quali Piano Generale di Sviluppo, Documento Unico di Programmazione e Piano Esecutivo di Gestione. Gli applicativi devono avere la possibilità di decentrare ai settori esterni funzioni di consultazione con possibilità di analisi dei dati contabili con diverse modalità di visualizzazione di lettura e con la possibilità di accedere ai soli dati di propria competenza, il sistema dovrà essere improntato al principio dell'unicità delle registrazioni contabili ovvero la medesima operazione che incide su moduli diversi dovrà essere effettuata con una sola registrazione (ad esempio il caricamento di una fattura relativa ad investimenti dovrà avere evidenza anche nel modulo relativo al patrimonio). Il sistema deve garantire il mantenimento in linea degli esercizi precedenti con accessi e modalità operative differenziate per gli utenti abilitati. Il sistema deve, per quanto possibile, evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti. Si devono poter effettuare operazioni di gestione sull'esercizio in corso e su quello precedente (fino all'approvazione del consuntivo). Le operazioni di interrogazione possono essere effettuabili su qualsiasi esercizio archiviato. Non deve essere necessaria nessuna attività di assistenza straordinaria per l'apertura di un nuovo esercizio. Il software dovrà disporre di un modulo comune a tutto il Sistema Contabile utile alla creazione di ricerche per l'estrazione di tabulati e schede dati in grado di:

- eseguire selezioni utilizzando uno o più campi appartenenti a qualsiasi archivio gestito;
- utilizzare per le selezioni qualsiasi campo tra quelli gestiti dalla procedura;
- permettere ordinamenti in base ad uno più campi.

L'applicativo si deve integrare con i sistemi di firma digitale, le liquidazioni e gli altri atti e documenti inerenti il ciclo di spesa. Dovrà essere garantita la possibilità di inserire indicatori da utilizzare per successive analisi quali centri di costo, di responsabilità, tipologie di spesa, causali, ecc. L'applicazione deve inoltre avere la possibilità di configurare la struttura programmatica (programmi, progetti) per i bilanci pluriennali e il D.U.P..

Di seguito sono indicate le funzioni fondamentali per gli adempimenti di Contabilità e Bilancio che devono essere comprese nel software.

- predisposizione documenti previsti dalla normativa vigente;
- estrazioni per le unità di aggregazione del bilancio con o senza capitoli;
- bilancio di previsione con gestione delle variazioni e degli assestamenti;
- risultati differenziali consuntivo/assestato/previsione;
- caricamento e formazione del bilancio pluriennale;
- produzione automatica di tutti gli strumenti di programmazione e gestione (PGS, DUP, PEG);

Conto consuntivo

- predisposizione documenti previsti da normativa vigente;
- quadro risultati differenziali;

- possibilità di richiedere stampe ed estrazioni in modo flessibile attingendo dalle diverse tipologie e/o classificazione di dati;
- stampa ed estrazione residui attivi per anno di provenienza;
- stampa ed estrazione residui passivi per anno di provenienza;
- elenco mandati/reversali (emessi, pagati/riscossi, emessi e non pagati/riscossi) e relativi importi suddivisi secondo diversa classificazione nel bilancio a determinate date;
- programma conto del patrimonio e conto economico.

Adempimenti connessi al Bilancio di previsione e al Conto Consuntivo

- gestione adempimenti per il rispetto del patto di stabilità;
- produzione delle certificazioni previste per legge (Certificato al Bilancio di Previsione e al Conto Consuntivo);
- redazione bilancio consolidato secondo la normativa vigente;
- produzione dei prospetti a norma in formato XML per la Corte dei Conti. Funzioni generali di contabilità finanziaria: movimentazione dei capitoli di entrata e di spesa
- visualizzazione/stampa capitolo;
- visualizzazione/stampa movimenti clienti e fornitori;
- consultazione/stampa capitolo di spesa e di entrata per Servizio;
- stampa mastro della spesa e dell'entrata;
- stampa giornale degli impegni, delle liquidazioni, dei mandati, delle reversali;
- quadro generale riassuntivo di gestione;
- situazione entrata/spesa (previsione iniziale/definitiva);
- stampa conto consuntivo provvisorio;
- quadri risultati differenziali.
- gestione impegni e sotto impegni;
- gestione impegni vincolati all'entrata;
- stampa ed estrazione impegni per provvedimento;
- stampa ed estrazione impegni per capitolo;
- gestione liquidazioni;
- stampa liquidazioni per impegno e per capitolo;
- gestione mandati (registrazione/visualizzazione/stampa);
- gestione reversali/mandati informatici;
- stampa distinta al tesoriere;
- stampa riepiloghi IRAP;
- stampa situazione mandati per beneficiario;
- caricamento automatico utenze o altre tipologie di spese in contabilità tramite flussi xml o ascii che in automatico si imputano sui vari impegni (previa assegnazione delle utenze o altre tipologie di spesa alle diverse voci di bilancio);
- possibilità di liquidare in un'unica soluzione più beneficiari relativi alla stessa causale. Si caricano gli importi dei relativi impegni utilizzando un'unica causale di pagamento.
- Consultazione e stampa storica degli impegni per capitoli.

Gestione entrate

- accertamenti di incasso per codice, per provvedimento, per capitolo;
- regolarizzazione accertamenti;
- stampa regolarizzazione per codice, per accertamento e per capitolo;
- Consultazione e stampa storica degli accertamenti per capitoli.
- gestione insussistenze;
- gestione e stampa reversali;
- generazione automatica reversali per ritenute da mandati;
- stampa riepilogo ritenute di acconto;
- stampa distinta al tesoriere;
- gestione automatica dei conti correnti postali: possibilità di acquisizione dati provenienti da Poste Italiane SPA, e Tesoriere Banca agricola Popolare di Ragusa, gestione del siope + Tesoreria Ordinativo informatico;

Il sistema deve produrre i flussi per la trasmissione telematica di mandati, reversali, bilanci e variazioni alla Tesoreria del Comune di Lentini (attualmente affidata a Banca agricola Popolare di Ragusa in conformità ai tracciati previsti dalla normativa (ABI36; dal 2017 SIOPE).

Il software proposto dovrà prevedere una integrazione tra il presente modulo economico finanziario e il software verticale di gestione economica del personale (rilevazione presenze, elaborazione paghe). L'integrazione prevede che il sistema contabile possa acquisire i dati relativi a mandati e reversali provenienti dal sistema di gestione degli stipendi, possa predisporre il file necessario per la predisposizione del bilancio di previsione, per il riporto automatico degli incrementi stipendiali in finanziaria.

#### 4.1 ASSISTENZA TELEFONICA, MAIL, FAX

Le procedure devono essere assistite con ricezione dal sistema informatico che gestisce le richieste di assistenza di un evento che contenga tutte le informazioni previste e che riguardi le componenti della piattaforma.

Il Fornitore metterà a disposizione del Comune uno specifico numero telefonico che fungerà da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di manutenzione in garanzia. Inoltre il fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un indirizzo di posta elettronica, un numero di telefono e un numero di fax. Il numero di telefono ed il numero di fax dovranno essere numeri verdi o soggetti alla normale tariffa urbana o interurbana. Gli orari di ricezione delle chiamate telefoniche, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi, sono quelle specifiche del BUSINESS TIME (lunedì - venerdì 8,30 » 13,00 ; 14,00-18,00 sabato 8,30-13) Il livello di servizio deve prevedere la modalità 6 X 8 X 312 GG Anno.

Il Servizio di Assistenza comprenderà qualsiasi attività di supporto si renda necessaria al personale dell'Ente negli ambiti normativi, amministrativi o tecnici. Il personale dell'Ente potrà richiedere, in qualsiasi momento, l'intervento del supporto, inviando comunicazione mediante canali telematici (email, pec) o telefonici. L'Aggiudicatario, quindi, è tenuto a impiegare proprie risorse, che siano in grado di formare e supportare i dipendenti comunali durante le attività di ufficio, "on site" o da remoto.

Il costo delle attività di assistenza dovrà essere incluso nell'importo complessivo offerto e il servizio dovrà essere attivato a partire dalla data di stipula del contratto, fino al termine dello stesso.

Il servizio di tele assistenza:

Segnalazione su portale della richiesta di assistenza con le motivazioni dell'intervento richiesto:

Tempi di interventi contrattuale per assistenza tecnica minimo entro 6 ore lavorative dalla data della richiesta.

#### 5.1. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le attività di formazione saranno rivolte al personale tecnico dell'Amministrazione con lo scopo di fornire loro un patrimonio di conoscenze che li metta in grado di gestire i sistemi oggetto della fornitura.

Il programma didattico dovrà prevedere un percorso formativo in grado di assicurare le conoscenze sulle modalità d'uso e di manutenzione del sistema.

Il fornitore dovrà provvedere:

alla stesura della documentazione didattica per i discenti, sia su supporto cartaceo sia su supporto informatico;

alla stesura della documentazione di programmazione didattica e di valutazione dell'efficacia delle sessioni di addestramento.

I corsi di formazione dovranno essere svolti da personale certificato sui vari temi.

Le attività andranno svolte nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione, e previste per un numero minimo di 2 partecipanti ed un numero massimo di 8, e una durata non inferiore a 6 ore.

Il piano di formazione dovrà garantire agli utenti le conoscenze necessarie per la gestione del sistema avviato. In tal senso il fornitore rilascerà un certificato di frequenza da cui risulti il livello di apprendimento acquisito.

Tutti i corsi di formazione potranno essere erogati "on site" o in remoto mediante canale telematico presso gli uffici comunali ed organizzati suddividendo il personale coinvolto per settori comunali o per moduli funzionali utilizzati.

Per quanto riguarda la calendarizzazione delle attività, la Stazione Appaltante e l'Aggiudicatario dovranno concordare date e orari, in modo che possano essere coinvolti tutti gli interessati, senza che ciò comporti l'interruzione di servizi rivolti alla cittadinanza.

#### **6.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il Servizio di Manutenzione comprenderà qualsiasi attività di supporto si renda necessaria al fine di mantenere operativo il sistema. La manutenzione dovrà essere sia di tipo correttiva, sia evolutiva, sia adeguativa.

Per manutenzione correttiva si intende l'eliminazione di problemi e anomalie di funzionamento riscontrate durante il normale utilizzo della piattaforma.

Per manutenzione evolutiva si intende l'aggiornamento del software finalizzato all'eliminazione di vulnerabilità di sicurezza e/o al miglioramento dell'usabilità dello stesso.

Per manutenzione adeguativa si intende l'introduzione di nuovi moduli e funzionalità, in modo che il sistema possa conformarsi alla normativa e permettere lo svolgimento di nuovi compiti richiesti all'Ente dall'Amministrazione Centrale dello Stato.

Il costo delle attività di manutenzione dovrà essere incluso nell'importo complessivo offerto e il servizio dovrà essere attivato a partire dalla data di stipula del contratto, fino al termine dello stesso. Inoltre, si intende coperto da servizio di manutenzione ogni componente software o hardware costituente il sistema.

#### **7.1. PIANO DELLE ATTIVITÀ**

Il Piano delle attività che dovrà indicato nell'Offerta Tecnica deve comprendere la pianificazione relativa alla realizzazione dei servizi previsti. Il GANTT dovrà riportare l'allocazione delle risorse umane necessarie, specificando il soggetto (Amministrazione e/o Fornitore) responsabile per la singola fase e il corrispondente impegno temporale.

#### **8.1 MIGRAZIONE DEI DATI**

La Ditta aggiudicataria autonomamente e senza richiedere all'ente informazioni lunghezza record, formati ecc deve essere effettuata la conversione delle banche dati comprensive di tutti i dati presenti negli archivi informatizzati esistenti, relativamente agli applicativi che si andranno ad installare con riferimento alle partite aperte e a quelle chiuse.

In particolare la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere anche alla conversione dei flussi di tutti i dati storici contenuti negli archivi esistenti, e dei documenti e eventuali note presenti negli archivi, mantenendo le relazioni fra gli stessi; dovrà essere possibile poter ritrovare e utilizzare nel nuovo sistema tutti i dati precedenti, in relazione fra loro.

La conversione sarà effettuata a partire dagli archivi delle vecchie procedure e dovrà determinare la "popolazione" del Data Base relativo alle procedure oggetto di contratto; ogni costo di recupero archivi e dati sarà a carico della Ditta Aggiudicataria.

Dovrà essere mantenuta l'integrità relazionale e la consistenza dei dati realizzando, se necessario, un'attività di bonifica e normalizzazione dati, su indicazione dei singoli uffici.

Si sottolinea quindi che questa delicata fase non si esaurisce con la semplice migrazione dei dati in un nuovo archivio, ma nel trasferimento di tutto il patrimonio informativo dell'Ente (costituito dai dati e dalla relazione fra gli stessi). Deve essere pertanto realizzato il passaggio completo delle informazioni (non solo dei dati) e gli archivi convertiti tutte le partite aperte e chiuse devono essere messi a disposizione per il collaudo funzionale del sistema.

### 9.1 TEMPISTICHE

L'Aggiudicatario sarà tenuto a fornire un cronoprogramma delle attività di migrazione dei dati e della messa in opera della piattaforma. Tutte le attività previste dovranno essere svolte a regola d'arte, Fornitura del software migrazione dei dati tempo massimo 45 gg;

Firmato digitalmente da  
**SALVATORE SARPI**

SerialNumber = TINIT-SRPSVT56B22M1000  
C = IT  
Data e ora della firma: 09/09/2020 12:29:22

**ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA**

Si attesta imputazione e relativa capienza, nonché la copertura finanziaria ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 della L.R. n. 44/91 e successive modificazioni, ai seguenti capitoli:

Capitolo	Codice/Intervento	Gestione	Previsione	Impegni ad oggi	Disponibilità
		comp./res. 200..	€ .....	€ .....	€ .....
		comp./res. 200..	€ .....	€ .....	€ .....
		comp./res. 200..	€ .....	€ .....	€ .....

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

Li, .....

Il presente verbale dopo la lettura si sottoscrive

L'ASSESSORE ANZIANO

IL SINDACO

IL SEGRETARIO GENERALE REGG.

È copia conforme per uso amministrativo

IL SEGRETARIO GENERALE

Li, .....

La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficio ..... con prot. n. ....

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA

Li, .....

Si attesta che il presente atto, ai sensi dell'art.32, comma 5, della L.69/2009 e s.m.i. è stato pubblicato all'Albo Pretorio del sito informatico del Comune

[www.comune.lentini.sr.it](http://www.comune.lentini.sr.it) al n. 281 in data 08 MAR 2021

e che avverso il presente atto, nel periodo dal 08 MAR 2021 al 23 MAR 2021, non sono pervenuti reclami e/o opposizioni.

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO PROTOCOLLO

Li, .....

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del Responsabile del servizio protocollo, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio del sito informatico del Comune [www.comune.lentini.sr.it](http://www.comune.lentini.sr.it) dal 08 MAR 2021 al 23 MAR 2021 a norma dell'art. 197 del vigente O.E.E.L.L. e che contro la stessa – non – sono stati presentati reclami.

IL SEGRETARIO GENERALE

Li, .....

La presente delibera è divenuta esecutiva in data 05 MAR 2021 ai sensi dell'art. 12, comma 1, della L.R. n.44/91

05 MAR 2021

IL SEGRETARIO GENERALE REGG.

Li, .....