

# Capitolato speciale d'appalto

Fornitura del Sistema Informativo  
Comunale e dei servizi professionali  
connessi

<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI E ACRONIMI .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CONTESTO ORGANIZZATIVO E TECNOLOGICO .....</b>	<b>4</b>
3.1	DOTAZIONE ORGANIZZATIVA.....	4
3.2	DOTAZIONE APPLICATIVA .....	5
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>REQUISITI INFRASTRUTTURALI .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>REQUISITI FUNZIONALI .....</b>	<b>8</b>
6.1	SETTORE SEGRETERIA E AFFARI GENERALI.....	8
6.1.1	<i>Atti amministrativi .....</i>	<i>8</i>
6.1.2	<i>Protocollo informatico .....</i>	<i>9</i>
6.1.3	<i>Gestione Albo Pretorio .....</i>	<i>11</i>
6.1.4	<i>Gestione Messi Comunali .....</i>	<i>11</i>
6.1.5	<i>Contratti .....</i>	<i>12</i>
6.1.6	<i>Area Servizi Demografici .....</i>	<i>12</i>
6.2	SETTORE FINANZE.....	15
6.2.1	<i>Contabilità finanziaria, fiscale, bilancio e adempimenti connessi. ....</i>	<i>15</i>
6.2.2	<i>Contabilità economica ed analitica .....</i>	<i>20</i>
6.2.3	<i>Patrimonio e inventario .....</i>	<i>21</i>
6.2.4	<i>Gestione mutui.....</i>	<i>21</i>
6.2.5	<i>Procedura economato.....</i>	<i>22</i>
6.2.6	<i>Controllo di gestione .....</i>	<i>22</i>
6.2.7	<i>Funzionalità aggiuntive e migliorative al settore finanze .....</i>	<i>23</i>
6.3	AREA TRIBUTI.....	24
6.3.1	<i>Tributi generali .....</i>	<i>24</i>
6.3.2	<i>Portale del contribuente.....</i>	<i>24</i>
6.4	SETTORE POLITICHE TERRITORIALI E SVILUPPO ECONOMICO .....	24
6.4.1	<i>Area Urbanistica .....</i>	<i>24</i>
6.4.2	<i>Area Edilizia Privata .....</i>	<i>25</i>
6.4.3	<i>Attività economiche .....</i>	<i>26</i>
6.5	SETTORE TECNICO.....	26
6.5.1	<i>Area Lavori Pubblici .....</i>	<i>26</i>
6.5.2	<i>Area Demanio Marittimo .....</i>	<i>27</i>
6.5.3	<i>Area Servizi Cimiteriali .....</i>	<i>28</i>
6.6	AREA SERVIZI ALLA PERSONA .....	29
<b>7</b>	<b>PIANO DELLE ATTIVITÀ.....</b>	<b>30</b>
<b>8</b>	<b>VERSIONE DIMOSTRATIVA .....</b>	<b>30</b>
<b>9</b>	<b>ATTIVITÀ PROGETTUALI, SUPPORTO TECNICO E ORGANIZZATIVO .....</b>	<b>31</b>
9.1	FASI E SCADENZE DI ATTIVAZIONE DEL PROGETTO .....	31
9.2	REFERENTE TECNICO.....	31
9.3	GESTIONE E CONDUZIONE DEL PROGETTO .....	32
9.4	INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONE .....	32
9.5	DOCUMENTAZIONE A CORREDO DEL SOFTWARE .....	33
9.6	MIGRAZIONE .....	33
9.6.1	<i>Fasi della migrazione .....</i>	<i>33</i>
9.7	FORMAZIONE.....	34
9.7.1	<i>Formazione per operatori .....</i>	<i>34</i>
9.7.2	<i>Formazione per amministratori di sistema .....</i>	<i>35</i>
9.7.3	<i>Giornate di formazione .....</i>	<i>35</i>
9.8	MANUTENZIONE .....	35
9.8.1	<i>Manutenzione correttiva.....</i>	<i>35</i>

9.8.2	<i>Manutenzione adeguativa</i> .....	36
9.9	ASSISTENZA.....	37
9.9.1	<i>Servizi di supporto</i> .....	37
9.10	LIVELLO DI SERVIZIO E COMMISURAZIONE DELLE PENALI .....	38
<b>10</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ</b> .....	<b>39</b>
<b>11</b>	<b>PORTABILITÀ DEI DATI</b> .....	<b>39</b>

## 1 Scopo del documento

Il presente Capitolato Tecnico, unitamente agli altri documenti di gara, fornisce tutte le indicazioni e le specifiche necessarie ai fini della presentazione da parte dei concorrenti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica dell'appalto per la fornitura, secondo il modello cloud SaaS (Software-as-a-Service), del Sistema Informativo Comunale (SIC) e per i connessi servizi di migrazione dati, formazione, assistenza, supporto, manutenzione ed evoluzione.

## 2 Definizioni e acronimi

- ACN: Agenzia per la cybersicurezza nazionale
- AgID: Agenzia per l'Italia Digitale
- AIRE: Anagrafe degli Italiani residenti all'estero
- ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione
- ANPR: Anagrafe nazionale della popolazione residente, di cui all'art. 62 del CAD
- ANSC: Archivio nazionale informatizzato dei registri dello stato civile
- CAD: Codice dell'amministrazione digitale, D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i;
- CIE: Carta d'identità elettronica
- DBMS: DataBase Management System, o sistema di gestione delle basi di dati
- SaaS: «servizi applicativi, c.d. Software-as-a-Service (SaaS), per l'erogazione di un'applicazione agli utenti finali, ad esempio la posta elettronica o altri sistemi di collaborazione remota». (AgID e Team Digitale: "Strategia Cloud Italia")
- SAL: stato avanzamento lavori
- SIC: Sistema Informativo Comunale
- SLA: service level agreement, o accordo sul livello di servizio
- SUAP-SUE: Sportello Unico per le Attività Produttive – Sportello Unico per l'Edilizia
- TUEL: Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali. D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e s.m.i.
- URL: Uniform Resource Locator, indirizzo di una risorsa su una rete informatica

## 3 Contesto organizzativo e tecnologico

### 3.1 Dotazione organizzativa

Il Comune di Caorle ha complessivamente circa 130 postazioni di lavoro divise nelle 6 sedi lavorative: due delegazioni, il Comando di Polizia Locale, la Biblioteca civica, il Magazzino comunale e il Centro "S. Pertini".

Attualmente le postazioni di lavoro sono dotate di sistema operativo Microsoft Windows 10 o Microsoft Windows 11, ma sono possibili anche accessi da Apple macOS e da dispositivi mobili, sia tablet che telefoni.

### 3.2 Dotazione applicativa

Gli applicativi attualmente in uso sono indicati in Tabella 1; per ogni applicativo è indicata la priorità nel processo di migrazione come meglio dettagliato nella sezione 9.6.1.

Si specifica che il servizio di conservazione dei documenti informatici non è oggetto della presente fornitura, pertanto, non è richiesta la migrazione dagli attuali conservatori; è però richiesta la completa aderenza alle specifiche AgID per l'integrazione con i conservatori accreditati, come richiesto nella sezione 5.

Tabella 1

Area funzionale		Software	Fornitore	Web vs Client/Server	DBMS	Priorità
Affari Generali	Ufficio Messi	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		MC3 – Notifiche, Affissioni, Depositi	Proveco	Web	Microsoft SQL Server Express 2005	P2
	Albo Pretorio	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Albo – Albo pretorio online	Proveco	Web	Microsoft SQL Server Express 2005	P2
	Ufficio Segreteria	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Office WEB – Atti deliberativo	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2
	Ufficio Contratti	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
	Ufficio Protocollo	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Protocollo	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2
	Servizi Demografici	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
Ascotweb – D00 Demografici		INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2	
Stato Civile	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1	
	Ascotweb – C00 Stato Civile	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2	
Servizio finanziario	Economato	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Ascotweb – F00 Gestione economato	INSIEL Mercato	Web	Microsoft SQL Server Express 2005	P2
	Ragioneria	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Ascotweb – F00 Contabilità Finanziaria	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2
	Ragioneria	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Ascotweb – F00 Contabilità Economico-Patrimoniale	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2
	Tributi	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Ascotweb – T00 Tributi a ruolo	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2
	Tributi	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
		Ascotweb – I00 Tributi ICI/IMU	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P2
Servizi Tecnici	Patrimonio	hyperSIC	APKAPPA	Web	----	P1
	Progettazione	PBM e CPM	TSS	CS	Oracle 11.2.0.3.0	P1
	Economato e Lavori Pubblici	Ascotweb – ECE Gestione Economato LL.PP.	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P1
	Servizi Cimiteriali	Exedra	Winsorg	CS	Microsoft Access	P1
Urbanistica ed Edilizia Privata	Urbanistica ed Edilizia Privata	Alice pratiche edilizie	Eldasoft	CS	Oracle 11.2.0.3.0	P1
	Ufficio Commercio	Office WEB – Attività produttive	INSIEL Mercato	Web	Oracle 11.2.0.3.0	P1

## 4 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio consiste nella gestione di tutti gli aspetti tecnologici, funzionali e applicativi connessi all'erogazione del SIC. Nello specifico, il Fornitore dovrà garantire le attività sistemistiche e specialistiche per l'installazione, la configurazione, la gestione, l'aggiornamento e la manutenzione di tutte le componenti software necessarie al funzionamento del SIC.

Il fornitore si impegna a organizzare il servizio secondo le indicazioni dell'Amministrazione, con i profili professionali ed il grado di seniority necessario per adempiere ai contenuti diversificati e ampi del servizio; il fornitore deve assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze, conoscenze rispetto ai deliverables e tempi previsti. Il fornitore deve inoltre condividere con l'Amministrazione i piani di gestione e i piani dei rilasci particolarmente impattanti.

Il SIC oggetto della presente fornitura dovrà essere erogato seguendo le indicazioni previste dalla Strategia Cloud Italia pubblicata nel settembre del 2021 e realizzata dal Dipartimento per la trasformazione digitale e da ACN. In particolare, il servizio sarà erogato in modalità SaaS, con applicazioni e dati residenti in un datacenter certificato e raggiungibile tramite una connessione internet.

A tal fine il software offerto dal Fornitore deve essere qualificato da ACN secondo quanto disposto nel decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023, come modificato dal decreto n. 20610 del 28 luglio 2023, ovvero essere qualificato da AgID e provvedere entro il 31/1/2024 alla transizione al nuovo sistema di qualificazione di parte di ACN, come indicato nel decreto direttoriale n. 20610 del 28 luglio 2023. Resta inteso che anche l'infrastruttura sulla quale verrà installato il SIC dovrà essere qualificata secondo quanto disposto dalle succitate determinazioni di ACN.

Il Fornitore deve restare qualificato per l'intera durata del contratto, a pena di risoluzione del contratto stesso; a tal fine il Fornitore deve fornire all'Ente, almeno semestralmente, report di verifica di conformità alla qualificazione ACN.

## 5 Requisiti infrastrutturali

Tutte le applicazioni e i moduli del SIC devono:

- avere a disposizione uno spazio cloud sufficiente a consentire la gestione dei dati derivanti dalla migrazione e quelli gestiti a regime successivamente all'avvio dei moduli applicativi;
- garantire le prestazioni elevate indipendentemente dal numero di operatori contemporanei che utilizzano la piattaforma, dal tipo di elaborazione in corso sulla piattaforma stessa e dal volume dei dati occupati da parte del comune, data la stima di utenti indicata nella sezione 3;
- essere fruibili via web ed essere state sviluppate con le più attuali tecnologie e architetture delle applicazioni web (web app), con un'interfaccia utente interamente basata sui principi del design responsivo (full responsive design);
- garantire la piena conformità ai requisiti di accessibilità stabiliti dal DPR 9 gennaio 2004, n. 4 e ss.mm.ii.;
- essere compatibili con i principali browser: Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge e Mozilla Firefox;
- essere completamente funzionanti senza l'installazione di alcuna componente software sulla macchina client, come ad esempio un client Java, né richiedere lo scaricamento

- dinamico di alcun componente, come applet Java, ActiveX, client proprietari, plug-in nel browser, ecc. e neppure terminal o desktop remoti come ad esempio Citrix, VNC e altri;
- essere integrati con il sistema di autenticazione locale basato su LDAPS;
  - o è condizione migliorativa l'integrazione con il sistema di autenticazione Microsoft Entra ID (Microsoft Azure Active Directory);
- profilare gli utenti in modo da permettere agli amministratori di sistema di decidere il livello di accesso alle procedure, anche tenendo conto dell'organigramma del Comune;
- gestione degli utenti basata anche su profili e ruoli, anche a livello della singola procedura;
- essere integrati con Microsoft 365;
  - o è condizione migliorativa l'integrazione con la suite di office automation LibreOffice;
- essere conformi alle Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni emanate da AgID;
- supportare le funzionalità di firma digitale sia tramite dispositivo smart card, token USB, ecc., sia la firma digitale remota;
- gestire il documento elettronico dalla sua formazione o ricezione sino alla completa redazione del fascicolo unico informatico, con iter finalizzato alla conservazione digitale a norma secondo le Linee Guida AgID relative alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- essere integrabili, per tutti i rilevanti moduli presenti nella suite oggetto di gara, con i sistemi per la conservazione digitale dei conservatori accreditati;
- permettere di impostare i livelli di accesso agli utenti esterni all'ente che si autenticano mediante SPID, CNS, CIE e eIDAS;
- interfacciarsi, per tutti i moduli presenti nella suite oggetto di gara, con i servizi on line e con la contabilità finanziaria, sia per i flussi di andata che di ritorno, con la piattaforma per i pagamenti verso la pubblica amministrazione PagoPA;
  - o è condizione migliorativa l'integrazione completa con il nodo regionale MyPay;
- gestire l'Amministrazione Trasparente in maniera trasversale tra tutti i moduli del SIC consentendo di adempiere agli obblighi di trasparenza previsti dal D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.;
- fornire tutte le funzionalità che si rendono necessarie per effettuare l'estrazione dei dati e metadati per la loro pubblicazione in formati pubblici e aperti (Open Data) secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

## 6 Requisiti funzionali

### 6.1 Settore Segreteria e Affari Generali

Al Settore Segreteria e Affari Generali dovranno far capo i servizi a competenza amministrativa generale, tra i quali la gestione di tutti gli atti amministrativi, sia di tipo collegiale che di tipo dirigenziale, la gestione del protocollo informatico, dei contratti, dell'albo pretorio e ufficio messi notificatori e del contenzioso.

#### 6.1.1 Atti amministrativi

La procedura deve consentire:



- formazione in modalità nativamente digitale, in conformità con le “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” redatte dall’AgID, di tutti gli atti amministrativi;
- gestione delle sedute di Consiglio e di Giunta, dalle convocazioni alle sedute stesse, per le quali tutta la documentazione dovrà essere disponibile in formato digitale;
- gestione parametrizzata dell’iter di ogni tipo di atto, sia collegiale che monocratico, personalizzabile sulla base dello Statuto Comunale, concordata con l’Amministrazione ed integrata con i sistemi di autenticazione richiesti al punto 5;
- gestione dell’apposizione di visti e/o pareri, anche multipli e congiunti;
- verifica dello stato e dello storico dei vari livelli e passaggi degli iter documentali;
- integrazione, ai vari livelli e passaggi degli iter documentali, con la firma digitale CAdES e PAdES, sia su token USB che con firma remota;
- integrazione con la contabilità finanziaria per l’inserimento degli impegni e le relative liquidazioni;
- integrazione con l’Albo Pretorio On Line per la pubblicazione degli atti su internet attraverso il sito web del Comune;
- integrazione con il protocollo per il reperimento in automatico dei dati e la protocollazione degli atti;
- integrazione con l’area Amministrazione Trasparente del sito web del Comune per la pubblicazione di tutti i documenti e le informazioni di competenza previsti dalla normativa vigente e, in particolar modo, dalle Linee Guida Trasparenza dell’ANAC.

#### 6.1.2 Protocollo informatico

La procedura deve consentire:

- la protocollazione puntuale (ricezione, registrazione, classificazione, fascicolazione, assegnazione e trasmissione) dei documenti cartacei ed informatici, in ingresso, in uscita e interni, inserendo sia le informazioni minime obbligatorie sia le informazioni accessorie;
- l’associazione al documento protocollato di eventuali documenti fisici (acquisiti tramite scanner o disponibili in formato digitale) eliminando così la circolazione delle copie cartacee e consentendo una rapida consultazione dei documenti in forma digitale;
- il processo di scansione dei documenti cartacei deve essere certificato, anche mediante “sigillo digitale”, in modo da garantirne l’autenticità anche in giudizio;
- il controllo e la storicizzazione dell’eventuale modifica degli elementi già registrati;
- la procedura di autorizzazione per gli eventuali annullamenti della documentazione protocollata, secondo iter definito dal Comune;
- l’interoperabilità con altri sistemi di protocollo;
- la stampa di un’etichetta con i dati identificativi in chiaro della registrazione con relativo codice identificativo (QR code, codice a barre, ecc.) da apporre sul documento nativamente cartaceo;
- la segnatura di protocollo, con possibilità di apposizione di una velina con i dati della registrazione direttamente sul documento informatico;
- il rilascio di quietanza o ricevuta di avvenuta protocollazione (automaticamente in caso di protocollazione PEC / mail);
- la gestione degli allegati con eventuale spazio cloud se troppo grandi per superare eventuali limiti fisici di invio;

- la gestione del timbro digitale, secondo le indicazioni di AgID, che garantisce il valore legale di un documento informatico anche dopo essere stato stampato;
- la scansione massiva che consenta l'acquisizione dei documenti cartacei da postazioni di lavoro diverse da quelle di protocollazione;
- l'integrazione con la firma digitale, secondo quanto definito dalla normativa, per consentire la firma dei documenti direttamente all'interno del gestionale;
- la gestione e funzionalità del workflow dei flussi informativi secondo l'organigramma dell'ente, integrata con la scrivania virtuale;
- la gestione di mittenti/destinatari dei protocolli integrata con gli altri moduli della suite con l'eventuale possibilità di acquisire automaticamente i domicili digitali dai registri IPA e INI-PEC, possibilità di attribuire un domicilio digitale a persone fisiche/professionisti non presenti in INI-PEC ed in futuro da INAD;
- la possibilità di ricerche su tutti i campi della scheda di protocollo;
- la gestione della classificazione, ossia la definizione della posizione del documento secondo il titolare definito dalla AOO;
- il collegamento tra protocolli (padre-figlio),
- la gestione dei fascicoli e sottofascicoli, integrata anche con gli altri moduli della suite, per collegare tra loro protocolli che si riferiscono ad uno stesso oggetto per ricostruire l'intero fascicolo elettronico (es. atti amministrativi, ordinativi di pagamento, ecc.);
- l'integrazione automatica con gli indirizzi di posta certificati dell'Ente sia per le protocollazioni in partenza che in arrivo. Eventuale segnalazione nella scrivania virtuale di eventuali invii non andati a buon fine;
- l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line per la pubblicazione su internet dei documenti di altri enti di cui richiesta la pubblicazione;
- il Registro di protocollo: stampe e salvataggi secondo le regole della normativa vigente;
- generazione automatica del registro giornaliero di protocollo per AOO e relativo invio in conservazione con apposizione di firma remota non presidiata;
- il Protocollo di emergenza e registro di Emergenza;
- il Registro dei protocolli riservati;
- l'integrazione del protocollo con modulo anagrafe per protocollazione automatica delle pratiche anagrafiche in uscita;
- l'integrazione tra protocollo e modulo servizi elettorali per la protocollazione e acquisizione automatizzata dei fascicoli elettorali da e verso altri enti;
- integrazione del protocollo con il modulo di contabilità per la gestione delle fatture elettroniche per la gestione delle fasi di invio/ricezione, collegamento delle notifiche e assegnazione ai settori di competenza;
- la creazione di stampe e registri utili per le ricerche e statistiche, quali ad esempio il protocollo per tipologia, per ufficio, etichette per indirizzi ecc.;
- gestione dei processi di archiviazione, scarto e conservazione, secondo il manuale di gestione documentale e il manuale di conservazione;
- le funzioni di backup sia degli archivi che delle relative configurazioni, indicando i giorni di backup disponibili per eventuali ripristini.

### 6.1.3 Gestione Albo Pretorio

La procedura deve consentire:

- 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 della piattaforma applicativa proposta;
- nel caso di pubblicazioni che comprendano file firmati digitalmente in formato CAdES e PAdES il file deve essere pubblicato anche in un formato (PDF) che non richieda l'installazione di software specifici per la lettura di firmati digitalmente;
- la gestione della pubblicazione on line dovrà essere conforme a quanto indicato dalla normativa relativa al trattamento dei dati personali;
- la formazione automatica del registro delle pubblicazioni all'Albo con tutte le informazioni che si riterranno indispensabili al mantenimento di tale registro;
- ricerche per ogni campo di pubblicazione (data, numero registro, oggetto, ecc.);
- la gestione di allegati e atti riservati;
- la stampa di certificazione di pubblicazione (relata) firmata digitalmente, con eventuale collegamento con il modulo di protocollo per l'invio della relata;

### 6.1.4 Gestione Messi Comunali

La procedura deve consentire:

- l'inserimento delle notifiche: una prima fase di creazione, mediante un apposito modulo che preveda una serie di automatismi, cui segue una numerazione univoca. Si ritiene utile una sezione "storico" che consenta di tracciare eventuali modifiche apportate alla notifica e una sezione "eventi" per arricchire la notifica con varie note che evidenziano eventi correlati alla notifica stessa;
- lo scarico delle notifiche azione successiva alla fase di consegna della notifica. Dovrà consentire di indicare l'esito della notifica stessa e altre info correlate (ricevente, luogo, ecc.). Comprende anche la restituzione all'ente che l'ha richiesta, nonché la gestione del resoconto delle notifiche delle richieste dai vari enti ai fini della rendicontazione dei rimborsi. Si ritiene utile una eventuale integrazione con modulo protocollo, albo e gestione deposito in casa comunale mediante numerazione in apposito registro;
- la possibilità di consultare facilmente tutte le informazioni, scadenze per ogni tipo di pratica e per ogni modalità di notifica;
- la gestione spese di notifica (spese diritti di notifica, spese notifica, spese postali): possibile indicare se pagate o meno, emissione di avviso di pagamento PagoPA e possibilità di rendicontare lo stato delle spese ancora da pagare per ciascun ente;
- le stampe attraverso valorizzazione di appositi parametri di filtro; stampa registro notifiche, elenco notifiche in carico e scaricate, elenco spese di notifica, elenco depositi in casa comunale ed eventuale gestione di stampe ed estrazioni personalizzate;
- la fornitura di testi tipo preparati allo scopo di fornire una traccia degli iter e adempimenti di legge per notifiche, pubblicazione depositi;

- la possibilità di assegnare le pratiche a diversi operatori, rendendo possibile conoscere in tempo reale i personali carichi di lavoro;
- la gestione dei solleciti di pagamento per le richieste di rimborso ancora in attesa;
- la gestione separata degli anni di lavoro e l'importazione dei dati direttamente dalla procedura Anagrafe;
- l'eventuale possibilità di preparare dei piani di lavoro per gli operatori la gestione delle scadenze, dei singoli incaricati e di tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dei lavori.

#### 6.1.5 Contratti

Devono essere garantite le seguenti funzionalità principali:

- creazione e gestione di una banca dati dei contratti del Comune sottoscritti in forma privata e in forma pubblica;
- gestione e personalizzazione di schemi di contratti tipo;
- controllo di tutte le scadenze;
- registrazione per via telematica dei contratti pubblici presso l'Agenzia delle Entrate;
- possibilità di firmare digitalmente nelle modalità indicate nella sezione 5;
- integrazione con l'archiviazione documentale per l'opportuna fascicolazione dei contratti;
- analisi riepilogativa e dettagliata dei pagamenti eseguiti;
- integrazione con l'area Amministrazione Trasparente del sito web del Comune per la pubblicazione nella sezione "Bandi di gara e contratti" previsti dalla normativa vigente e, in particolar modo, dalle Linee Guida Trasparenza dell'ANAC.

#### 6.1.6 Area Servizi Demografici

All'Area Servizi Demografici dovranno far capo le funzioni software connesse con la gestione di tutti gli adempimenti amministrativi relativi alle attività di certificazione, sportello, anagrafe, stato civile, elettorale e risultati elettorali. Tutti gli applicativi offerti dovranno essere interfacciati con ANPR, comprese le funzionalità relative all'ANSC.

##### 6.1.6.1 Gestione anagrafe

La procedura deve consentire l'espletamento di tutte le attività di competenza dell'Ufficio Anagrafe fornendo tutti gli strumenti necessari per svolgere le attività anagrafiche previste dalla normativa vigente che hanno come oggetto i dati registrati negli archivi anagrafici, quali mutazioni anagrafiche, rilascio CIE e Carte d'identità in formato cartaceo, certificazioni, comunicazioni interne ed esterne all'Ente degli eventi anagrafici, manutenzione degli albi dei Giudici Popolari, generazione di stampe selettive, strumenti per facilitare l'attività di vigilanza sui dati anagrafici di responsabilità dell'Ufficiale di Anagrafe.

Devono essere garantite le seguenti funzionalità principali:

- gestione delle funzioni che riguardano il rapporto con il pubblico quali la certificazione anagrafica e di stato civile, la certificazione AIRE, il rilascio delle carte d'identità, la stampa delle dichiarazioni sostitutive degli atti notori, la documentazione necessaria per l'iscrizione dei cittadini comunitari;
- gestione delle Carte d'Identità Elettronica;
- stampa di certificati storici;
- gestione dei diritti e delle carte d'identità;

- conformità alle prescrizioni del Ministero dell'Interno per l'abolizione dello schedario cartaceo;
- integrazione tra la famiglia e l'unità immobiliare per consentire l'accesso alle informazioni aggiornate dall'Anagrafe ad altri Uffici del Comune;
- gestione delle pratiche di immigrazione, emigrazione, cambio di indirizzo, anagrafe temporanea;
- gestione e controllo dei permessi di soggiorno dei cittadini extracomunitari;
- storicizzazione delle variazioni anagrafiche;
- integrazione con lo Stato Civile in modo che tutte le movimentazioni che avvengono tramite un atto di Stato Civile vengano aggiornate in automatico in Anagrafe;
- invio automatico delle comunicazioni anagrafiche agli uffici interni del Comune o agli altri Enti quali ASL, Prefettura, INPS, Tribunale, Motorizzazione, ecc.;
- gestione degli adempimenti topografici;
- integrazione con l'Albo Pretorio On Line per la pubblicazione su internet delle pratiche anagrafiche di competenza (es. Irreperibilità, ecc.);
- collegamento e integrazione al sistema SIATEL v2.0;
- funzionalità di ausilio alle operazioni di censimento e registrazione dei risultati;
- gestione dell'AIRE;
- produzione di statistiche storiche;
- produzione di stampe selettive di elaborazione dei dati anagrafici;
- accesso in consultazione alle informazioni concernenti il singolo cittadino da parte di enti della pubblica amministrazione centrale, come ad esempio Carabinieri, Polizia, Finanza, Procura, INPS e INAIL, per ottenere direttamente le certificazioni richieste dai propri procedimenti. Tali visure e/o accessi dovranno essere storicizzate al fine di elaborare statistiche e monitorare eventuali usi impropri dovuti ad un alto numero di visure. Dovrà essere impostata una soglia di controllo visure circa il numero di interrogazioni massime da poter censire per ora/giorno/mese secondo il profilo impostato nel sistema di gestione degli utenti.

#### *6.1.6.2 Gestione elettorale*

La procedura deve consentire la gestione della base informativa necessaria per la generazione delle liste elettorali comunali previste dalla normativa che disciplina l'elettorato attivo, la tenuta e la revisione delle liste elettorali. Dovrà, inoltre, essere offerta la possibilità di gestire direttamente su Internet tutti gli eventi elettorali. Infine, il servizio dovrà avere tutte le funzioni dedicate agli operatori di backoffice finalizzate alla gestione dei risultati di un'elezione o di un referendum e le funzioni di consultazione on line.

Il software deve consentire:

- gestione delle liste dematerializzate;
- gestione dell'archivio degli elettori iscritti nelle liste elettorali (corpo elettorale comunale), con la completa gestione dei processi di revisione, sia di quelli previsti nelle apposite revisioni dinamiche e semestrali, sia dei processi di revisione che devono essere attuati fuori dalle revisioni suddette, in stretta relazione con gli eventi di mutazione degli archivi anagrafici;
- estrazione di prospetti ed elenchi del corpo elettorale comunale e possibilità di utilizzo delle interrogazioni parametriche per ricerche dirette sugli archivi anagrafici nell'ottica delle nuove disposizioni di legge;

- stampa delle liste generali e sezionali su modulistica già sottoposta ad approvazione della prefettura;
- certificazioni e stampe personalizzati;
- archivio storico degli elettori;
- generazione delle liste dinamiche in relazione agli eventi anagrafici, produzione di statistiche ed elenchi di controllo, produzione dei verbali e degli allegati previsti dalla vigente normativa, stampe delle code delle liste generali e sezionali, stampa delle schede, dei fascicoli e delle tessere elettorali o delle etichette per tessere elettorali, annullamento automatico delle tessere elettorali per i cancellati;
- ripartizione sezionale del corpo elettorale comunale con la possibilità di ristrutturazione delle sezioni;
- gestione completamente automatica degli elettori AIRE, stampe cartoline-estero e gestione del voto per corrispondenza;
- aggiornamento automatico dall'Archivio della Popolazione affinché vengano effettuate le revisioni semestrali, quelle dinamiche (I e II tornata) e quelle straordinarie;
- previsione di gestione di più elezioni in contemporanea;
- migrazione e sincronizzazione liste su ANPR;
- statistica e aggancio delle revisioni ai modd. G+G-DN;
- gestione degli adempimenti legati alla tenuta dell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio;
- accesso controllato via internet ai dati elettorali.
- gestione della procedura per la sottoscrizione liste candidati con possibilità di stampa certificato singolo o cumulativo;
- pubblicazione in tempo reale su portale istituzionale delle tornate elettorali;
- gestione elezioni e risultati elettorali.

#### *6.1.6.3 Gestione stato civile*

La procedura deve consentire all'Ufficio di Stato Civile di svolgere tutte le attività di sua competenza come iscrivere o trascrivere gli atti (nascita, cittadinanza, matrimonio, morte, unioni civili) con successive annotazioni, mantenere aggiornati i registri di Stato Civile, avviare i controlli per l'accertamento delle autocertificazioni. Devono essere pertanto resi disponibili strumenti che consentano la registrazione degli atti che il comune iscrive o trascrive quotidianamente; le informazioni presenti in tali atti devono successivamente essere memorizzati al fine di costruire una base informativa che contenga tutti i dati dei soggetti coinvolti. Devono essere inoltre fornite le funzionalità di emissione di certificati ed estratti relativi agli atti presenti nei registri di Stato Civile e l'invio di comunicazioni richieste da altri Enti che necessitino di informazioni riguardo le variazioni di Stato Civile.

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- integrazione con l'anagrafe e l'ufficio elettorale per l'utilizzo dei dati per la compilazione degli atti e per l'aggiornamento in automatico degli archivi anagrafici;
- compilazione guidata degli atti dal modello del documento;
- gestione delle annotazioni;
- comunicazioni agli Enti parametrizzate per ogni tipo di atto;
- stampa delle annotazioni e delle comunicazioni;
- certificazioni, statistiche ed allegati;
- elaborazione dei modelli ISTAT;

- integrazione con l'Albo Pretorio On Line per il registro delle pubblicazioni di matrimonio o altre previste dalla normativa vigente;
- migrazione, gestione e sincronizzazione con l'ANSC.

#### 6.1.6.4 *Gestione leva militare*

La procedura deve consentire all'ufficio di svolgere tutte le attività di sua competenza quali:

- gestione e stampa lista di leva;
- elenco preparatorio ed alfabetico per l'Albo Pretorio On Line;
- stampa etichette per schede personali;
- gestione ruoli matricolari;
- elenco deceduti;
- elaborazione e invio della lista di leva al Comando Forze Armate nel più recente tracciato;
- gestione degli aggiunti e invio della lista di leva al Comando Forze Armate nel più recente tracciato.

#### 6.1.6.5 *Gestione albi*

La procedura deve consentire all'ufficio di svolgere tutte le attività di sua competenza quali:

- la gestione albi scrutatori;
- la gestione albi presidenti di seggio;
- la gestione dei giudici popolari;
- la stampa albi;
- l'estrazione per i verbali;
- l'integrazione con anagrafe.

## 6.2 *Settore Finanze*

Al Settore Finanze fanno capo tutte le competenze istituzionali di un Ente locale. Secondo quanto disposto dal D. Lgs. N. 267/2000 deve garantire la conformità al D.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 avente come tema le Disposizioni in materia di armonizzazione dei Sistemi Contabili e degli schemi di Bilancio delle Regioni, Enti Locali e dei loro organismi. In particolare si richiede tra le attività tipiche dell'Ufficio Ragioneria: la gestione delle entrate e delle spese, il bilancio preventivo, il piano esecutivo di gestione, il rendiconto di gestione, i vincoli di finanza pubblica, eventuali certificazioni, comunque denominate, da presentare agli organi di controllo, le CU, la gestione dell'economato, la gestione dell'inventario, la gestione dell'IVA, comprese le dichiarazioni IVA, 770 e UNICO, la possibilità di gestire una contabilità ordinaria parallela alla contabilità finanziaria, il controllo direzionale di gestione.

### 6.2.1 *Contabilità finanziaria, fiscale, bilancio e adempimenti connessi.*

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.

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 inoltre dovrà garantire il pieno rispetto del ciclo di entrata e di spesa secondo le norme contabili vigenti (ad esempio, l'emissione di mandato di pagamento esclusivamente a valere sull'impegno di spesa). 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, in particolare per i buoni d'ordine, le liquidazioni e gli altri atti e documenti inerenti al ciclo di spesa e di entrata.

Dovrà essere garantita la possibilità di inserire indicatori da utilizzare anche in sede di controllo di gestione 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 e il DUP. Di seguito sono indicate le funzioni fondamentali per gli adempimenti di contabilità e bilancio. Tale modulo è strutturato in queste macro-funzioni:

- bilancio previsionale;
- predisposizione documenti previsti dalla normativa vigente;
- gestione servizi a domanda individuale;
- 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 previsionale;
- produzione automatica di tutti gli strumenti di programmazione e gestione.

#### *6.2.1.1 Conto consuntivo*

- predisposizione documenti previsti da normativa vigente;
- gestione servizi a domanda individuale;
- estrazioni per le unità di aggregazione del bilancio con o senza capitoli;
- 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.

#### *6.2.1.2 Adempimenti connessi al Bilancio di previsione e al Conto Consuntivo*

- gestione adempimenti per il rispetto dei vincoli di finanza pubblica;
- produzione delle certificazioni previste per legge;
- 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.

#### *6.2.1.3 Gestione fatture attive e passive*

- visualizzazione/stampa fatture attive e passive;
- registrazione fatture attive e passive;
- stampa fatture passive distinte per fornitore e per capitoli;
- stampa situazione cliente o fornitore anche pluriennale;
- stampa giornale fatture attive e passive;
- gestione corrispettivi;
- produzione di flussi a norma in formato XML per l'invio delle fatture attive.

È richiesta la presenza di funzioni di integrazione col sistema del patrimonio per l'inserimento in inventario dei cespiti derivanti da acquisti effettuati sul titolo secondo.

È richiesta la presenza di funzioni di integrazione col modulo per la gestione dell'IVA.

#### *6.2.1.4 Gestione spese*

- gestione impegni e sotto impegni;
- gestione visto di regolarità contabile con espressa indicazione della fonte di finanziamento e dell'atto di accertamento dell'entrata;
- 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;
- gestione cassa vincolata;
- 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 testo 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.

#### *6.2.1.5 Gestione entrate*

- accertamenti di incasso per codice, per provvedimento, per capitolo;
- regolarizzazione accertamenti;
- stampa regolarizzazione per codice, per accertamento e per capitolo;
- 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 o altri soggetti.

#### *6.2.1.6 Procedura Ordini*

Il pacchetto deve consentire di seguire il movimento dei prodotti in tutte le fasi, dalla richiesta all'ordine al fornitore, per finire con l'arrivo e la conseguente consegna del bene all'utilizzatore, nonché la gestione integrata del magazzino (funzioni basilari).

Gestione decentrata (economato ma anche altri servizi preposti) dell'iter di approvvigionamento dalla registrazione dell'ordine/contratto a fornitore.

Gestione ordini con riferimenti a uno/più impegni di spesa di cui si esegue controllo di sfondamento in tempo reale: il castelletto impegno deve conteggiare anche l'ammontare degli ordini emessi.

Stampa ordini a fornitore con modulistica parametrizzabile dall'utente a seconda del servizio emittente.

Possibilità di referenziare articoli di magazzino completi dei listini prezzi in vigore; gli articoli possono individuare la codifica di classificazione/tipologia del cespite eventuale da registrare in modo facilitato nell'inventario.

Gestione evasione ordine con annotazione delle quantità evase e registrazione facilitata della fattura (eventualmente anche per quota parte): controllo di congruenza fra quantità/importi dell'ordine rispetto quantità/importi dei documenti contabili e del cespite eventualmente registrato in inventario.

Controllo e rettifica automatica per ordini inevasi, in particolare per evasioni parziali (es. sconti o quantità inferiori).

Gestione documentale di tutto il processo di approvvigionamento di beni e servizi con acquisizione di documenti esterni quali DURC e dichiarazioni inerenti alla tracciabilità.

#### *6.2.1.7 Tesoreria Ordinativo informatico*

Il sistema deve produrre i flussi per la trasmissione telematica di mandati, reversali, bilanci e variazioni alla Tesoreria del Comune di Caorle, attualmente affidata alla Intesa Sanpaolo Spa, in conformità ai tracciati richiesti dal Tesoriere.

#### 6.2.1.8 Contabilità Fiscale

La procedura deve prevedere:

- l'integrazione totale con la gestione delle fatture: gestione unitaria (senza necessità di reimmissione di dati) degli aspetti legati alla contabilità fiscale;
- la gestione delle informazioni e produzione di tutti gli elaborati previsti dalle norme fiscali (IVA, IRPEF, INPS, IRAP).

In particolare, per l'IVA:

- gestione integrata delle fatture attive, corrispettivi e note di accredito; validità ai fini IVA alla registrazione del documento (es. fatture emesse) o automatica al pagamento (anche parziale) dei documenti contabili ricevuti;
- produzione registri IVA fatture e corrispettivi, delle liquidazioni periodiche, della dichiarazione annuale;
- gestione unica o con pro-rata o gestioni separate per settori di attività;
- possibilità di registrare un documento IVA su più registri di attività.

In particolare, per le ritenute:

- gestione parametrica e tabellare delle ritenute operate;
- lo stesso documento contabile può essere soggetto a più tipologie di ritenute contestuali;
- gestione ritenute operate al pagamento (anche parziale) o alla quietanza di pagamento dei documenti contabili ricevuti;
- nel caso di pagamenti con ritenuta su più impegni, automatica ripartizione di imponibili e ritenute.

Inoltre, sono funzionalità necessarie:

- calcolo IRAP per servizi commerciali.
- emissione automatica di riversali di incasso e mandati di versamento per le ritenute operate.
- stampa automatica e parametrica, su modelli definiti dall'Ente, della certificazione annuale delle ritenute operate (certificazione sostituti d'imposta);
- Mod. 770: estrazione dei dati utili alla compilazione dei modelli secondo i requisiti previsti dalla normativa vigente. L'estrazione deve rispettare il tracciato ministeriale per permettere l'invio congiunto dei dati provenienti dal software degli stipendi. L'estrazione di questi dati deve prevedere una minima verifica formale (ad es. lunghezza del codice fiscale e/o partita IVA).

#### 6.2.1.9 Gestione fatturazione attiva

Il programma deve gestire l'emissione di fatture attive per servizi che l'Ente eroga a soggetti terzi in regime fiscale ordinario. Per i servizi a domanda individuale, quali ad es. i servizi scolastici, si deve prevedere una funzione di importazione automatica dei dati dagli applicativi che gestiscono tali servizi tramite un tracciato che verrà reso disponibile dal fornitore.

#### 6.2.1.10 Gestione investimenti

Predisposizione e gestione del piano degli investimenti, con distinzione delle diverse tipologie di finanziamento:

- registrazione di tutte le informazioni che permettano la verifica sia dettagliata che riassuntiva dello stato di avanzamento lavori di ogni intervento;

- possibilità di effettuare simulazioni finalizzate alla programmazione del piano degli investimenti;
- gestione tempistiche con relativi scadenziari per le fasi individuate per la realizzazione per ciascun investimento: es. progetto preliminare, progetto definitivo, progetto esecutivo, per gara;
- progettazione interna ed esterna;
- possibilità di referenziare sull'impegno di spesa l'investimento, la fonte di finanziamento e la voce del quadro economico, permettendo poi verifiche contabili sulla pratica di investimento (impegnato, ordini/contratti emessi, liquidato/pagato e disponibilità);
- stampa piano triennale delle opere;
- calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per la realizzazione delle opere, con aggiornamento degli stanziamenti (Fase di stesura del Bilancio di Previsione e Variazioni di Bilancio);
- stampa schede di avanzamento investimento, con riassunto anche della situazione contabile (previsioni, impegni, ordini e liquidazioni) anche aggregata per voce del quadro economico;
- gestione del dettaglio delle variazioni al piano degli investimenti.

#### 6.2.2 Contabilità economica ed analitica

- Gestione del piano dei conti e di tutte le attività connesse alla contabilità economica ed analitica; le strutture del piano dei conti si definiscono parametricamente come le strutture organizzative e di programmazione. Generazione automatica delle registrazioni di contabilità economica-patrimoniale ed analitica a partire dalle transazioni finanziarie.
- Possibilità di inserire il conto dare ed avere:
  - nell'anagrafica del capitolo/articolo;
  - nell'impegno/accertamento;
  - nei documenti contabili attestanti l'entrata o spesa (es. fattura).
- Possibilità di scelta di creazione automatica delle scritture di contabilità economico-patrimoniale ed analitica da:
  - movimenti finanziari di impegno e accertamento;
  - movimenti finanziari di liquidazione;
  - movimenti finanziari di emissione mandato di pagamento e ordinativo d'incasso;
  - documenti contabili (es. fattura).
- Possibilità di alimentare scritture economiche-analitiche automatiche e differenziate, oltre che per classi di documento origine (es. impegni, documenti, liquidazioni) anche per specifica tipologia di ciascuna, ad esempio, attivando la generazione in fase di registrazione fatture e di emissione mandati per quanto riguarda la spesa corrente, in fase di accertamento ed emissione reversali per l'entrata. La gestione dei movimenti economico-patrimoniali, indipendentemente dalla creazione automatica da movimenti finanziari o con registrazione manuale dell'operatore, deve poi poter essere resa autonoma dalla contabilità finanziaria e gestita in modo libero dall'ufficio di controllo di gestione.
- Produzione automatica della contabilità economico patrimoniale, anche per singolo centro di costo.

#### 6.2.2.1 Integrazione Contabilità e gestione stipendi

Il software proposto dovrà prevedere una integrazione tra il presente modulo economico finanziario e il sistema di gestione economica del personale (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.

Verrà valutata positivamente la possibilità dell'applicativo dell'area economico finanziaria di esporre servizi applicativi in grado di verificare la disponibilità sui capitoli relativi alla spesa del personale in fase di predisposizione dell'elenco delle imputazioni contabili per l'emissione dei mandati e dei mandati elettronici. Tali servizi applicativi dovranno essere conformi alle Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni emanate da AgID.

#### 6.2.3 Patrimonio e inventario

Il pacchetto deve consentire la gestione dei beni mobili e immobili, sia da un punto di vista logistico-inventariale che da un punto di vista amministrativo (valore del patrimonio e calcolo ammortamenti). Per ogni bene deve essere prevista una scheda tecnica contenente tutti i dati che identificano e qualificano il bene con possibilità di associare ad ogni bene ulteriori informazioni. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- gestione dei Beni dell'Ente, a partire dall'acquisizione sino all'eventuale alienazione o dismissione;
- creazione di un archivio di informazioni utilizzabile a livello contabile, amministrativo e statistico gestionale;
- caricamento dei dati dei beni direttamente all'atto dell'inserimento della fattura in Finanziaria;
- gestione singola del bene e in universalità;
- gestione di tutti i modelli previsti dalla vigente normativa;
- gestione delle Variazioni e Dismissioni di ogni singolo bene;
- gestione della situazione storica del bene;
- elaborazione in automatico dei Verbali di Consegna;
- elaborazione automatica degli ammortamenti per Funzione e Centro di Responsabilità/Servizio, del Conto del Consegnatario e del sub-consegnatario dei beni e del Conto del Patrimonio

#### 6.2.4 Gestione mutui

L'applicazione prevede la gestione mutui a tasso fisso e variabile e la gestione completa dei piani di ammortamento, con proiezioni/simulazioni per eventuali valutazioni economiche.

Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- attribuzione ai capitoli/articoli Peg, con eventuali percentuali di riparto per assegnazioni multiple;
- elaborazione del piano di ammortamento dei mutui con possibilità di rielaborazione nel caso di cambio del tasso d'interesse e storicizzazione delle precedenti elaborazioni;
- gestione iter amministrativo dalla richiesta mutuo alla sua estinzione (Pratica Mutuo), con emissione automatica dei documenti da produrre secondo modelli predisposti dall'Ente (quali ad esempio lettere per la richiesta mutuo, dichiarazioni, richiesta somministrazione);

- calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per il pagamento delle rate, con aggiornamento degli stanziamenti (Fase di stesura del Bilancio di Previsione);
- emissione automatica delle liquidazioni e dei mandati di pagamento alle scadenze delle singole rate, con eventuale creazione contestuale degli impegni;
- emissione automatica di stampe quali: rate in scadenza, allegati al bilancio di previsione, elenchi distinti per tipologia ed istituto mutuante, ecc.

#### 6.2.5 Procedura economato

Il pacchetto deve consentire un'efficiente gestione delle funzioni proprie dell'Economo e degli agenti contabili, con particolare riferimento alla gestione di tutte le fasi della procedura, dall'anticipazione economale alla richiesta di rimborso all'economo, alla elaborazione in automatico dei rimborsi, delle restituzioni e del conto dell'economo, ai sensi della vigente normativa. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- assegnazione dell'anticipazione a inizio anno;
- gestione delle mansioni proprie dell'Ufficio Economato;
- integrazione con le procedure Contabilità Finanziaria, Segreteria, Contabilità IVA, Fatturazione;
- verifica in tempo reale, della situazione di cassa economale;
- verifica simultanea, in fase di inserimento dei buoni, della disponibilità della cassa economale e degli stanziamenti in finanziaria;
- emissione automatica liquidazioni/ordinativi di rimborso e versamento con eventuale creazione contestuale di accertamenti/impegno;
- conto dell'Economo;
- conto degli agenti contabili;
- buoni di Entrata e Uscita;
- stampa giornale di cassa;
- gestione modelli agenti contabili – economi – consegnatari.

#### 6.2.6 Controllo di gestione

Il controllo di gestione si basa sugli strumenti di programmazione dell'amministrazione. Il sistema dovrà permettere la produzione di indicatori di carattere generale a supporto del ciclo di gestione delle Performance. Il software del Controllo di gestione è tendenzialmente un modulo terzo rispetto alle altre funzioni dell'area economico finanziaria e utilizza informazioni provenienti da altri sistemi informativi. Questi possono essere:

- sistemi informativi oggetto del presente capitolato (Atti amministrativi, protocollo, gestione economico finanziaria con particolare riferimento alla contabilità analitica).
- sistemi informativi terzi che non sono oggetto diretto del presente capitolato; nella presente fornitura attuale si richiede una prima integrazione di base con alcuni sistemi. In questo contesto il sistema di controllo di gestione fornisce una serie di indicatori di risparmio che possono essere di seguito sintetizzati:
- indicatori generali di carattere infrastrutturale: forniscono informazioni sulla dimensione degli Enti (a solo titolo di esempio: abitanti, superficie, dipendenti, totale spesa corrente, totale spesa per investimenti, totale spesa per dipendenti, totale entrate, valore del patrimonio dei beni mobili e immobili);
- indicatori di attività: forniscono indicazioni sull'attività amministrativa dell'ente (a solo titolo di esempio: numero protocolli, numero deliberazioni e determinazioni,

- numero pratiche edilizie, numero postazioni di lavoro e stampanti, numero di liquidazioni e mandati, numero cedolini emessi, giornate di presenza assenza);
- indicatori di carattere economico finanziario: sono quelli strettamente legati ai dati di Bilancio (previsione e rendiconto);
- indicatori di performance: sono quelli legati ai progetti e agli obiettivi degli Enti, rappresentano l'elemento più interessante, ma anche più complicato da determinare; permettono di misurare l'efficacia e l'efficienza delle nostre amministrazioni (a solo titolo di esempio: durata dei procedimenti edilizi, percentuale dei documenti, fascicoli, procedimenti gestiti elettronicamente, costo medio dei servizi erogati). La predisposizione degli indicatori è legata all'individuazione dei Centri di Responsabilità e dei centri di costo, in particolare per gli indicatori di performance e di attività. Gli indicatori dovranno essere prodotti nella fase iniziale di rilascio del sistema e successivamente dovranno permettere il monitoraggio dell'andamento delle attività, in particolare:
  - a) impostazione degli obiettivi di inizio esercizio attribuiti ai centri di costo monitorati;
  - b) valutazioni finali sull'andamento del monitoraggio;
  - c) analisi degli scostamenti che si sono verificati tra gli indicatori attesi (valore stabilito ad inizio esercizio) e quelli finali (valore di rendiconto).
- A regime, il sistema dovrà permettere la predisposizione annuale di nuovi indicatori e la misurazione e la verifica degli stessi con periodicità semestrale o trimestrale. Gli indicatori sono strutturati in un sistema di reporting a struttura piramidale (ovvero con un livello di dettaglio crescente) per i diversi livelli di pianificazione e monitoraggio:
  - a) strategico, a supporto degli organi politici;
  - b) direzionale, a supporto della struttura tecnica di vertice;
  - c) operativo, a supporto dei responsabili di servizio degli Enti.

Il sistema di controllo di gestione deve permettere l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, in particolare l'elaborazione e stampa del referto del controllo di gestione relativo al periodo considerato da inviare alla Corte dei conti.

#### 6.2.7 Funzionalità aggiuntive e migliorative al settore finanze

È condizione migliorativa la presenza delle seguenti funzionalità:

- gestione integrata con gli altri moduli software delle Partecipazioni con possibilità di creare schede informative per ogni società, possibilità di redigere scrittura di consolidamento, possibilità di effettuare analisi di bilancio sia per ogni singola azienda che per il consolidato, possibilità di avere uno scadenziario degli aspetti gestionali, possibilità di creare indicatori quali-quantitativi e relativa reportistica;
- possibilità per i fornitori di accedere via web per visualizzare la propria situazione contabile autenticandosi mediante SPID, CNS, CIE e eIDAS;
- integrazione del sistema di controllo di gestione con i sistemi di programmazione e pianificazione dell'amministrazione ai sensi del TUEL;
- compatibilità con i sistemi di interscambio previsti dalla L. 244/2007 (Finanziaria 2008) per la gestione elettronica in formato XML delle fatture passive.

### 6.3 Area tributi

All'Area Tributi fanno capo le attività per una gestione semplice ed efficiente di tutti i tributi locali. Le procedure richieste sono:

- Tributi generali;
- Portale del contribuente.

#### 6.3.1 Tributi generali

Si richiede che la componente relativa ai tributi abbia elevate caratteristiche di flessibilità in relazione all'evoluzione in atto della fiscalità locale.

La procedura dovrà permettere l'inserimento e l'emissione dei documenti, la stampa dei documenti e bollettini, la trasmissione dei documenti (file Excel, formato Poste, file testo, flussi RID e MAV, ecc.) e la gestione delle riscossioni.

##### 6.3.1.1 Ici/Imu

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- caricamento e la normalizzazione automatica dei dati;
- rilevazione delle anomalie tra la situazione dichiarata e il versato, tra la situazione accertata e la situazione dichiarata, tra il posseduto e il versato;
- rilevazione delle differenze tra le denunce effettuate dai contitolari di uno stesso immobile, delle mensilità denunciate parzialmente (non al 100%), delle detrazioni non regolari;
- rilevazione delle differenze tra dati denunciati e dati presenti in Agenzia del Territorio, delle denunce presenti in Agenzia del Territorio non presenti in Comune;
- riscossione diretta dell'imposta;
- simulazione del gettito.

#### 6.3.2 Portale del contribuente

La procedura deve consentire tutte le attività tra utente ed ente per la completa gestione dei tributi, esponendo interfacce che seguano gli standard di interoperabilità al fine di permettere la comunicazione tra il SIC e il portale comunale.

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la gestione del pagamento dei tributi;
- la consultazione della situazione contributiva integrata tra i vari servizi e settori dell'Ente;
- la consultazione dello stato dei pagamenti;
- l'iterazione con gli uffici tramite messaggistica.

### 6.4 Settore Politiche Territoriali e Sviluppo Economico

#### 6.4.1 Area Urbanistica

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la ricezione per via telematica da parte del SUE delle comunicazioni, dichiarazioni, segnalazioni o istanze edilizie, nonché di ogni atto comunque denominato in materia edilizia;



- la gestione delle procedure relative all'adozione, la pubblicazione e l'approvazione del Piano degli interventi e varianti, la gestione dei Piani Attuativi di iniziativa pubblica e privata;
- il rilascio e la presentazione dei titoli abilitativi edilizi, l'archivio della modulistica unificata edilizia, gli elaborati e la documentazione da allegare alla stessa;
- l'emissione dei certificati di destinazione urbanistica di un'area, identificata al catasto con un numero di Foglio e di Mappale;
- la gestione delle autorizzazioni all'occupazione di suolo pubblico, compreso il pagamento del canone dovuto;
- la definizione e l'applicazione dei contributi di costruzione ed eventuali rateizzazioni;
- l'istruttoria di pratiche edilizie legate ai piani attuativi;
- l'istruttoria di pratiche edilizie riguardanti le attività alberghiere;
- la vidimazione dei frazionamenti;
- la visualizzazione di moduli grafici quali ad esempio: la mappa aerea del territorio, la mappa catastale ed il piano regolatore (PRG/PGT), con evidenziazione degli interventi edilizi in mappa;
- la gestione del PRG, per la classificazione di zonizzazioni, vincoli e piani, consentendo di generare la relazione tra particelle catastali e zone;
- la valutazione del patrimonio immobiliare del comune, attraverso la visualizzazione in mappa dei fabbricati e dei terreni di proprietà del comune;
- l'utilizzo di "GEOPORTALE" messo a disposizione della Regione del Veneto per la visualizzazione, consultazione e download dei dati territoriali ed ambientali;
- l'accesso ai dati censuari (ex Catasto 2000) dell'Agenzia delle Entrate per la consultazione delle planimetrie, al fine di valutare le dichiarazioni TARI;
- l'individuazione di immobili e quindi contribuenti incrociando dati catastali e toponomastica;
- la creazione di un database che consenta l'incrocio dei dati toponomastici, catastali, cartografici e delle banche dati, per l'identificazione in modo univoco dell'unità immobiliare;
- l'analisi dei dati immobiliari (catasto fabbricati e terreni) per la valutazione dell'ammontare delle rendite catastali.

#### 6.4.2 Area Edilizia Privata

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- gestione di tutti i dati inerenti alle pratiche edilizie, siano esse permessi di costruire, SCIA, autorizzazioni, CIL/CILA, accertamenti di conformità urbanistica, condoni ecc.;
- consultazione dei dati urbanistici e di eventuali vincoli;
- completa personalizzazione dei calcoli connessi a qualsiasi procedimento gestito, attraverso l'integrazione di fogli di calcolo (ad es. calcolo degli oneri di urbanizzazione e costo di costruzione);
- gestione delle sedute correlate al procedimento, quali per esempio la convocazione di una commissione, con la mappatura di tutte le varie fasi (convocazioni, scadenze, ordini del giorno, verbali, ecc.)
- scadenziario aggiornato automaticamente dello stato di avanzamento dell'iter delle singole pratiche, relativo a:
  - pagamento degli oneri, del costo di costruzione, della monetizzazione aree standard, ecc.;

- inizio e fine lavori;
- termini di scadenza del “silenzio assenso” delle pratiche non ancora definite.
- integrazione mediante protocolli di interoperabilità con lo sportello SUAP-SUE ImpresaInUnGiorno di InfoCamere.

#### 6.4.3 Attività economiche

Il modulo per le Attività economiche produttive deve permettere di gestire le seguenti procedure:

- archivio delle attività economiche produttive presenti sul territorio comunale (inserimento, modifica/variazione e storicizzazione), con indicazione della tipologia dell'attività;
- istruttoria della pratica, verifica dei documenti allegati alla richiesta e dei documenti inviati al cittadino o alla attività economica, gestione dei pareri, delle autorizzazioni e delle comunicazioni ad enti interni/esterni;
- gestione dei mercati/fiere/manifestazioni e dei relativi posteggi (gestione delle graduatorie per l'assegnazione, gestione liste d'attesa, anagrafica concessionario, gestione delle presenze/assenze, gestione degli spuntisti con relative presenze, gestione delle tariffe e relativi pagamenti).

Il Comune di Caorle ha adottato lo sportello SUAP ImpresaInUnGiorno di InfoCamere per le attività produttive; pertanto, dovrà essere garantita l'integrazione, mediante protocolli di interoperabilità, tra il presente modulo e lo sportello stesso.

### 6.5 Settore Tecnico

#### 6.5.1 Area Lavori Pubblici

Il modulo per i Lavori Pubblici deve permettere di gestire le seguenti procedure:

- la programmazione (raccolta esigenze, programmazione triennale, elenco annuale): generazione degli elaborati relativi al Programma Triennale delle opere pubbliche secondo la normativa aggiornata, permettendo la possibilità di estrarre report sullo stato di attuazione delle opere;
- la progettazione (preventivazione, cronoprogramma, verifica e validazione, incarichi professionali, incentivi alla progettazione);
- l'albo degli operatori economici (distinti per categorie e fasce d'importo);
- l'esecuzione (contabilità lavori, cronoprogramma);
- la conclusione (ultimazione, collaudi, conto finale);
- la gestione Finanziaria (capitoli di bilancio, impegni, pagamenti) permettendo gli adempimenti a quanto previsto dalla normativa relativa all'armonizzazione contabile dei bilanci degli enti locali;
- la possibilità di estrazioni dati relativi alle opere di manutenzione degli immobili comunali finalizzate alla valorizzazione contabile delle stesse, integrandosi con il modulo per la gestione dei beni immobili;
- i processi e i documenti (procedimenti digitali, gestione documentale);
- l'anticorruzione (organizzazione nell'applicazione delle misure di prevenzione);
- la Trasparenza (esportazione automatica dei dati, programma OO.PP., avvisi, bandi di gara ecc.);

- il monitoraggio (trasmissione dati all'ANAC e agli altri organi di controllo);
- gestione e trasmissione massiva dati alla BDAP, con prelievo automatico delle informazioni direttamente dal sistema SIMOG e dal software di contabilità;
- prevedere la segnalazione delle scadenze e degli adempimenti di legge nei confronti dell'ANAC.

Infine, si richiede al Fornitore di indicare il grado di adozione delle norme internazionali della serie UNI EN ISO 19650 ovvero, in caso negativo, di indicarne il piano di adozione in conformità con le scadenze previste dall'Art. 43 del D.Lgs. 36/2023.

#### *6.5.1.1 Ufficio manutenzioni e funzionamento*

In particolare, per quanto riguarda le attività dell'ufficio Manutenzione e Funzionamento, il software oggetto di gara deve consentire:

- la gestione della viabilità comunale e provinciale inclusa nei centri abitati e degli impianti ed edifici di proprietà comunale;
- la gestione anagrafica del patrimonio del comune
- la gestione delle segnalazioni e la pianificazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici comunali e di residenza pubblica;
- la gestione dei parcheggi a pagamento e del verde pubblico;
- la gestione degli acquisti, mediante emissione di buoni ordinativi, ecc.

#### *6.5.1.2 Ufficio progettazione opere pubbliche ed espropri*

Nello specifico, per quanto attiene all'ufficio Progettazione opere pubbliche ed espropri, il software dovrà permettere, in via esemplificativa ma non esaustiva:

- la predisposizione degli atti progettuali in tutte le fasi e relativa approvazione, verifiche contabili, delibere/determinazioni inerenti all'approvazione dei SAL, certificati di pagamento, certificati di regolare esecuzione, collaudi, ecc.;
- la predisposizione degli atti inerenti e conseguenti la scelta e la nomina dei progettisti, direttori lavori, collaudatori e coordinatori per la sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008
- le pratiche relative ad espropri;
- gli atti amministrativi per la liquidazione delle parcelle dei professionisti esterni incaricati;
- alle verifiche contabili, rendicontazioni, atti amministrativi inerenti relative al finanziamento delle opere pubbliche.

#### *6.5.2 Area Demanio Marittimo*

Il modulo per la gestione del Demanio Marittimo deve consentire quanto segue:

- la gestione delle aree demaniali marittime, specchi acquei, aree portuali e simili;
- l'istruttoria delle pratiche per concessioni demaniali marittime e il rilascio di autorizzazioni/nulla osta per finalità turistico - ricreative, culturali e sportive;
- la gestione dello scadenziario delle autorizzazioni/concessioni, la predisposizione dei provvedimenti di rinnovo, proroga, revoca e/o decadenza, la gestione di eventuali subingressi;
- il calcolo dei canoni demaniali, con la possibilità di effettuare eventuali riduzioni previste dalla normativa in vigore, evidenziando nel calcolo del canone le misure metriche inserite, i canoni unitari, i calcoli parziali, le eventuali riduzioni accordate

con specifica motivazione, temporizzazioni per minore utilizzo, confronto con canoni minimi, ecc.;

- la gestione dell'archivio dei richiedenti;
- il controllo dello stato delle pratiche attive, ricerca degli atti emessi;
- i rinnovi in automatico degli atti principali;
- la gestione dei pagamenti, delle riscossioni giornaliere e delle eventuali morosità, l'emissione e la trasmissione dei relativi solleciti;
- la gestione delle violazioni e del contenzioso per abusiva innovazione sull'area in concessione e abusiva occupazione di area del demanio marittimo, gestione amministrativa e finanziaria di ogni tipo di abuso, stipula delle Ordinanze di Rimozione, ingiunzioni e note di riscossione, calcolo automatico degli indennizzi e degli interessi maturati, visualizzazione delle licenze interessate da contenzioso;
- la verifica e l'approvazione dell'iter relativo al Piano Particolareggiato degli Arenili;
- l'attività amministrativa relativa ai natanti ed agli stabilimenti balneari (D.I.A., denuncia prezzi, ecc.);
- pratiche S.I.D. (Sistema Informatico Demanio), rilascio stralcio cartografico e coordinate di riferimento per istruttoria pratiche Do.Col. - DO.RI. - Ge. Trans.

#### *6.5.2.1 Funzionalità aggiuntive e migliorative area Demanio*

È condizione migliorativa la presenza delle seguenti funzionalità per la gestione dell'Ufficio Demanio Navigazione Interna:

- gestione tecnico-amministrativa d documentale di tutti i corsi d'acqua, delle acque navigabili lacuali e fluviali, zone portuali della navigazione interna, compreso le aree prospicienti a terra e relative pertinenze: rilascio autorizzazioni/concessioni, vigilanza, manutenzione delle vie d'acque navigabili, riscossioni dei canoni demaniali, oneri istruttori e depositi cauzionali dei pagamenti, rendiconti, riscossioni, solleciti, sanzioni, ecc.;
- gestione degli ormeggi fissi, temporanei, di pubblica utilità, di interesse pubblico.

#### *6.5.3 Area Servizi Cimiteriali*

Principali funzionalità richieste:

- Costruzione della pianta bidimensionale dei cimiteri;
- Costruzione/visualizzazione della struttura delle sezioni con dettaglio delle tombe;
- Gestione tombe con la possibilità di gestire e visualizzare tutte le informazioni relative a defunti, paganti, cessioni e contratti, prenotazioni, lampade, addebiti/accrediti, comprese le informazioni storiche;
- Gestione prenotazioni e contratti;
- Gestione anagrafiche che renda possibile, partendo da ogni anagrafica, risalire immediatamente a tutte le informazioni relative ai soggetti presenti all'interno delle procedure come, ad esempio, pagante, defunto, contraente, usufruttuario ecc.;
- Gestione di tutti i servizi cimiteriali;
- Compiere traslazioni;
- Eseguire la ricerca del defunto attraverso differenti modalità: cognome, nome, dati anagrafici e/o dati di morte, dati contrattuali, mappa del cimitero, cartografia, dati di protocollo;
- Fatturazione lampade votive con possibilità di inserire in fattura anche eventuali addebiti o accrediti;

- Fatturazione dei servizi con l'ausilio di diverse funzionalità tra cui la possibilità di stampa singola e massiva e tutto ciò che ne consente una completa e corretta gestione.

## 6.6 Area Servizi alla Persona

La Legge Quadro 328/2000 ha posto le basi per la realizzazione di un sistema integrato per i servizi sociali, definendo, tra gli altri aspetti, i livelli essenziali e i requisiti per le prestazioni a livello nazionale, regionale e zonale; le successive misure di contrasto alla povertà e di sostegno al reddito, in particolar modo a seguito della pandemia di COVID-19, hanno perfezionato tale quadro, rispondendo alle nuove esigenze sociali.

A tal proposito la Regione del Veneto sta progettando una riforma del modello di erogazione dei servizi sociali nel proprio territorio, facilitando la nascita di aggregazioni territoriali d'ambito. La Regione stessa metterà a disposizione dei comuni, anche in forma aggregata, gli strumenti necessari per l'erogazione dei servizi ai cittadini; tra tali strumenti vi sarà anche il software necessario per la gestione, per ogni singolo cittadino assistito, di tutti gli interventi svolti dalle diverse figure interessate. In particolare, verrà messo a disposizione dei comuni un software per la gestione della scheda di segretariato sociale, che rappresenta il punto di accesso e di presa in carico del cittadino ai servizi sociali.

In attesa che venga realizzata la citata riforma da parte della Regione del Veneto e che siano resi disponibili i relativi strumenti, è necessario dotarsi di un software per la gestione dei servizi sociali. Tale software diventa, pertanto, oggetto della presente fornitura.

Vista la transitorietà dell'utilizzo del software è requisito fondamentale la possibilità di esportare i dati mediante almeno un formato aperto e documentato ovvero mediante Web API.

### *Gestione assistiti:*

- gestione degli assistiti e informazioni correlate: nuclei familiari, persone di riferimento, medici, infermieri e operatori che seguono l'assistito;
- gestione organizzazioni e strutture che provvedono ad erogare il servizio di assistenza;
- integrazione per l'acquisizione automatica dei dati da anagrafiche di riferimento, in primo luogo l'anagrafe comunale;
- gestione in profondità storica di tutte le informazioni anagrafiche variabili nel tempo.

### *Segnalazioni e domande:*

- Gestione delle richieste di assistenza quali le richieste del medico di base, le domande dell'assistito o dei familiari, le segnalazioni da assistenti sociali;
- definizione degli stati e dell'iter delle richieste;
- predisposizione e gestione del piano di assistenza individuale;
- costituzione, e gestione della Cartella Integrata dell'Assistito, con la possibilità di trasmettere alle organizzazioni erogatrici dell'assistenza le informative di competenza.

### *Valutazione:*

- Supporto alla valutazione per l'ammissione dell'assistito all'erogazione degli interventi, definizione del livello di assistenza necessaria;
- valutazioni successive dello stato dell'assistito, sia in corso sia a conclusione dell'erogazione degli interventi;
- schede di valutazione.

### *Presa in carico e Interventi:*

- Gestione delle prese in carico e degli interventi di assistenza:
- definizione iter degli interventi;
- consuntivazione degli interventi erogati sia a livello di singoli accessi a domicilio o in strutture residenziali e prestazioni effettuate, e verifica rispetto a quanto previsto;
- gestione aspetti economici, sia relativi ai contributi assegnati agli assistiti, sia per la liquidazione delle competenze dovute per gli interventi effettuati dai medici o da operatori di organizzazioni di assistenza domiciliare e delle strutture residenziali; con gestione di sospensione e ripristino dei contributi.

*Integrazione e Comunicazione:*

- Sistema di notifiche generalizzato per l'invio tempestivo agli operatori responsabili dei casi di segnalazioni in merito ad eventi di interesse, quali ricovero, attivazione o sospensione di un intervento;
- l'integrazione con i sistemi anagrafici da cui prelevare informazioni sugli assistiti e i sistemi informatici di organizzazioni erogatrici di servizi, anche mediante il supporto agli standard di interoperabilità.

## 7 Piano delle attività

Al fine di valutare adeguatamente sia le tecnologie proposte che le attività progettuali si richiede di indicare quali siano le metodologie di riferimento per la gestione del progetto e a quali standard e buone prassi si faccia riferimento sia relativamente alla sua messa in esercizio che ai servizi di continuità.

L'offerente dovrà presentare il modello organizzativo prescelto per la gestione del progetto, differenziando organi di direzione e team di progetto per l'erogazione dei servizi, esplicitando articolazione, ruoli, profili professionali, compiti assegnati e connesse responsabilità. Si richiede di descrivere la metodologia di conduzione del progetto con particolare riferimento ai meccanismi di controllo e monitoraggio per il completo e corretto ottenimento degli obiettivi.

L'offerente deve descrivere:

- aspetti tecnologici:
  - architettura applicativa e tecnologica della soluzione proposta;
  - indicazioni sull'architettura della base dati;
- aspetti gestionali:
  - metodologia di conduzione;
  - piano di installazione e avviamento del software applicativo;
  - piano della migrazione dei dati;
  - piano di formazione del personale;
  - cronoprogramma, mediante diagramma di Gantt, dei tempi di installazione e avviamento del software applicativo, della migrazione dei dati e della formazione del personale.

## 8 Versione dimostrativa

Si richiede ad ogni concorrente di predisporre una versione dimostrativa on line del Sistema offerto, per consentire alla Commissione giudicatrice la verifica della conformità della suite

applicativa alle specifiche tecniche richieste; ogni concorrente dovrà fornire l'URL di tipo https e le credenziali per l'accesso alla versione dimostrativa. Al fine di consentire una più puntuale e veloce verifica funzionale da parte della Commissione, il sito di demo dovrà essere già popolato con un minimo dataset di almeno 50 record per tipologia di archivio, integro da un punto di vista relazionale e naturalmente editabile.

La versione dimostrativa dovrà essere fruibile per almeno 6 mesi dalla data di presentazione dell'offerta.

## 9 Attività progettuali, supporto tecnico e organizzativo

### 9.1 Fasi e scadenze di attivazione del progetto

L'attività di manutenzione e assistenza vigente sull'attuale piattaforma si concluderà il 31 dicembre 2023. È pertanto imprescindibile che la nuova soluzione sia interamente completata e messa in esercizio entro e non oltre la data del 1 gennaio 2024 e che la formazione agli amministratori di sistema e al personale del Comune sia iniziata entro questa data, secondo la pianificazione dell'intervento indicata in Tabella 2; il termine delle attività indicato nella terza colonna fa riferimento al numero di giorni naturali dalla data di inizio esecuzione del contratto.

Solo per cause di forza maggiore e previa autorizzazione del Responsabile Unico del Progetto o del Direttore dell'Esecuzione del Contratto del Comune, le attività potranno essere variate oltre tale termine.

Tabella 2

Fase	Descrizione attività	Termine attività
F1	Attività preliminari alla migrazione: studio dell'attuale sistema, definizione funzionalità della nuova soluzione e analisi delle personalizzazioni	entro 15 gg
F2	Installazione dei servizi applicativi configurazioni e personalizzazioni, attivazione delle funzionalità previste dall'affidamento e verifica della corretta esecuzione e dell'ottimale funzionamento del sistema	entro 15 gg da F1
F3	Migrazione dei dati P1 e inizio formazione degli operatori	entro 30 gg da F2
F4	Allineamento dei dati ed entrata in produzione della nuova piattaforma	entro 31 dicembre 2023
F5	Erogazione del servizio attraverso la nuova piattaforma	dal 1 gennaio 2024
F6	Migrazione dei dati P2	entro 9 mesi da F5

### 9.2 Referente tecnico

Entro la data di inizio progetto specificata nel Piano di Attività il Fornitore deve comunicare formalmente all'Amministrazione un Referente Tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e i suoi delegati.

Si segnalano in via non esaustiva le attività che il Referente Tecnico dovrà svolgere:

- coordinamento e armonizzazione delle risorse della propria azienda in ragione delle direttive dell'Amministrazione;
- gestione del team di lavoro;
- ricerca di personale specializzato necessario per fronteggiare improvvisi carichi di lavoro;
- controllo e rendicontazione di tutte le attività;
- comunicazione immediata di potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
- supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto.

L'eventuale sostituzione del referente tecnico deve essere comunicata immediatamente tramite PEC al Comune.

### 9.3 Gestione e conduzione del progetto

Con un'efficiente gestione del progetto l'aggiudicatario contribuisce ad assicurare il successo e la qualità dell'intervento. Ai fini del raggiungimento degli obiettivi è necessario garantire una forte partecipazione degli utenti interni e la costante concertazione con tutti gli attori coinvolti.

Sono incluse nella gestione del progetto le attività di conduzione, monitoraggio e rendicontazione dell'intervento, il coordinamento, l'organizzazione e la gestione del team di progetto, nonché l'utilizzo di strumenti per garantire il rispetto dei livelli essenziali di servizio. Per il monitoraggio dello stato di avanzamento dei servizi è richiesta la creazione e l'aggiornamento periodico di report da cui si evidenzino gli stati di avanzamento delle singole attività.

Si riporta nella Tabella 3 l'elenco dei documenti di progetto che dovranno essere predisposti dall'aggiudicatario durante l'esecuzione delle attività, e consegnati per approvazione all'Amministrazione appaltante.

Tabella 3

Attività	Documento
Gestione sistemistica	Report di funzionamento della piattaforma
	Registro dei malfunzionamenti
Manutenzione	Registro degli interventi di manutenzione
Servizi di supporto	Registro delle richieste e relativi tempi di risposta
	Registro dei ticket con esplicitazione delle soluzioni

### 9.4 Installazione, configurazione e personalizzazione

In valutazione della natura delle prestazioni relative al cloud computing, le stesse potranno essere svolte in modalità remota.

Le attività di configurazione e personalizzazione, qualora richiedano il coinvolgimento del personale dell'Amministrazione, dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici. Il Fornitore si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo. L'Amministrazione, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e la permanenza nei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con il Fornitore. Le attività di avvio del sistema, così come tutte le attività previste dal presente contratto, non dovranno



interrompere le normali attività lavorative svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

### 9.5 Documentazione a corredo del software

Si richiede la fornitura della seguente documentazione:

- manuale tecnico sull'architettura generale del sistema (disegno logico e fisico dei dati);
- struttura relazionale dalla banca dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle;
- architettura tecnologica e funzionale;
- manuale utente per l'amministratore di sistema;
- manuale utente semplificato per l'utilizzatore finale dell'applicativo che illustri in dettaglio gli aspetti funzionali di ogni singolo modulo;
- guida in linea accessibile da ogni schermata dei vari applicativi;
- requisiti hardware (sia PC o tablet ecc.).

Tutta la documentazione dovrà essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico e contestualmente aggiornata dall'Aggiudicatario sulla base dei successivi aggiornamenti e personalizzazioni dell'applicativo.

### 9.6 Migrazione

Deve essere garantito il recupero dei dati relativi agli applicativi utilizzati dall'Amministrazione ed elencati nella sezione 4; l'Amministrazione metterà a disposizione quanto in suo possesso. Tutte le attività di conversione e integrazione delle banche dati e degli archivi saranno a carico del Fornitore che deve provvedere, se necessario, a contattare le ditte fornitrici dei software attualmente in uso per avere un'eventuale spiegazione circa la struttura del DBMS e ottenere l'assistenza necessaria nella fase di conversione dei dati.

Durante la migrazione dei dati deve essere garantita la bonifica dei soggetti multipli che dovessero eventualmente risultare dall'unificazione di banche dati diverse. L'Amministrazione mette a disposizione del Fornitore il personale in grado di poter decidere quale dei soggetti multipli, o quali informazioni, andranno inseriti nella nuova anagrafica del soggetto stesso.

Nel caso in cui il Fornitore non riuscisse nella migrazione completa della totalità dei dati, lo stesso si farà carico dell'immissione manuale dei dati stessi con proprio personale, in accordo con il Responsabile Unico del Progetto e con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto del Comune.

#### 9.6.1 Fasi della migrazione

Vista l'eterogeneità delle fonti di dati attualmente presenti nei sistemi informativi del Comune, rappresentata in forma schematica in Tabella 1, si richiede di svolgere la migrazione in più fasi. I dati in Priorità 1 (P1) dovranno essere migrati al nuovo sistema entro la data di erogazione del servizio attraverso la nuova piattaforma, mentre per i dati in Priorità 2 (P2) il Fornitore avrà a disposizione altri 9 mesi; la pianificazione di massima delle attività, incluse quelle relative alla migrazione dei dati, è presente in Tabella 2.

## 9.7 Formazione

Il personale del Comune dovrà essere addestrato all'utilizzo delle nuove funzionalità rese disponibili dalla suite applicativa che verrà fornita dalla società aggiudicataria del presente bando di gara.

Il Fornitore deve predisporre il piano di formazione, contenente un programma cronologico ed organizzativo sulla base delle esigenze indicate nelle sezioni 9.7.1 e 9.7.2; in tale piano dovranno essere indicati i ruoli e le responsabilità delle figure professionali coinvolte, i cui profili di competenza dovranno essere attestati da curricula che evidenzino la competenza e le pregresse attività come formatori. Nel caso in cui la fornitura del servizio venga effettuata da ATI (Associazione Temporanea d'Impresa) o RTI (Raggruppamento Temporaneo d'Impresa) dovranno essere chiaramente definite le responsabilità delle singole società nelle varie fasi in cui si articolerà il servizio di formazione.

I corsi di formazione dovranno avere inizio come indicato in Tabella 2. Al termine della formazione i responsabili di ogni servizio/settore coinvolto redigeranno una breve relazione che illustri il raggiungimento degli obiettivi prefissati per la formazione del personale del Comune e, nel caso in cui tali obiettivi non fossero stati raggiunti e si ravvisasse la necessità di approfondimenti, saranno richiesti ulteriori giorni formativi compresi nel prezzo di fornitura.

La formazione deve essere rivolta a classi di utenti diversificati in base all'utilizzo del sistema:

- operatori;
- amministratori di sistema.

I corsi dovranno essere organizzati distintamente per ciascuna delle aree funzionali ed eventualmente pianificati e tenuti in più edizioni, in relazione al numero dei partecipanti.

Le modalità di erogazione dovranno prevedere:

- sessioni teoriche frontali in aula indicata ed appositamente allestita dal Comune, con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 25 unità;
- sessioni pratico-applicative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;
- moduli formativi, FAQ, tutorial ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana) fruibili in modalità e-Learning.

In particolare, si richiede che nelle prime giornate di avvio del sistema almeno una persona della ditta aggiudicataria sia presente presso il Comune per affiancare il personale allo scopo di evitare interruzioni del servizio e per supportare il personale con la familiarizzazione delle nuove procedure.

### 9.7.1 Formazione per operatori

A scopo puramente indicativo e non esaustivo, durante il corso dovranno essere trattati i seguenti argomenti:

- accesso all'applicazione, interfaccia utente e modalità d'interazione, navigazione nei menù, accesso agli help e alla documentazione in linea;
- attivazione delle funzionalità, immissione, controllo e validazione dei dati, funzioni di ricerca, interrogazione, visualizzazione e chiusure periodiche;
- accesso alla documentazione tecnica e alla manualistica di riferimento;
- parametrizzazioni e sviluppo di report personalizzati;

- funzionalità di import/export, di interoperabilità e interscambio con i prodotti di office automation.

### 9.7.2 Formazione per amministratori di sistema

I corsi di formazione ed addestramento rivolti al personale addetto alla gestione della piattaforma applicativa saranno finalizzati al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative e del database.

I corsi dovranno essere finalizzati, inoltre, al trasferimento delle competenze in relazione a:

- accesso, gestione, attività di storage management, di backup e ripristino delle configurazioni e delle banche dati di supporto;
- attività di gestione delle utenze e delle policy di sicurezza (autorizzazioni e profilazione, definizione gruppi, ecc.);
- accesso, interrogazione e modifica al database;
- utilizzo interfacce del sistema verso sistemi esterni.

### 9.7.3 Giornate di formazione

È richiesto un minimo di giornate di formazione, indicate in Tabella 4, le quali dovranno essere fruibili secondo quando indicato nei paragrafi precedenti, dettagliate nel piano di formazione inserito nella relazione tecnica a corredo dell'offerta e che potrà essere oggetto di riorganizzazione secondo le esigenze sorte in fase di avvio e gestione.

Tabella 4

Area di formazione	Giornate minime richieste
Amministratori di sistema	6
Funzionalità trasversali (Protocollo, Atti, Albo, ecc.)	4
Settore segreteria e affari generali	4
Area servizi demografici	10
Settore finanze	10
Area tributi	3
Settore politiche territoriali e sviluppo economico	5
Settore Tecnico	5
Servizi alla persona	3

## 9.8 Manutenzione

Il Fornitore si assume l'obbligo di garantire quanto da essa fornito, sia per la qualità dei prodotti, sia per l'installazione del software applicativo, sia per il regolare funzionamento delle procedure per la durata del contratto di assistenza e manutenzione, indipendentemente dalle modalità finanziarie relative alla fornitura e all'erogazione del servizio di assistenza. Il fornitore dovrà erogare il servizio di manutenzione software a decorrere dalla data di messa in esercizio.

### 9.8.1 Manutenzione correttiva

Scopo della manutenzione correttiva è correggere eventuali malfunzionamenti del software applicativo (ad es. blocco dell'applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione o comunque

determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto e, laddove possibile, migliorando la qualità originale degli applicativi in modo da ottimizzare i tempi di successivi interventi. Questo tipo di intervento non modifica né le funzionalità né la struttura dati dell'applicazione, ma ne ripristina il corretto funzionamento.

Rientra in questo servizio l'effettuazione del recupero o ricostruzione al meglio dei dati, secondo procedure previste, delle applicazioni software mantenute, persi o invalidati in conseguenza del malfunzionamento stesso. Gli interventi di manutenzione correttiva possono essere avviati autonomamente dal Fornitore, nel caso di autonoma identificazione di malfunzionamenti, o dietro segnalazione del personale degli Uffici comunali, effettuata tramite il servizio di help desk. Questa tipologia di manutenzione può richiedere l'effettuazione di interventi aventi carattere di urgenza e di continuità di azione. Per malfunzionamenti cui gli uffici comunali esplicitamente non attribuiscono carattere di criticità e urgenza, l'attivazione dell'intervento correttivo verrà concordata su base pianificata.

### 9.8.2 Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte l'attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi, d'ambiente e include in maniera indicativa ma non esclusiva:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software di base e d'ambiente comprese l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;
- modifiche al normale funzionamento dell'applicativo al fine di consentire ai preposti uffici la lavorazione di pratiche anche in virtù di possibili anomalie procedurali (es. eliminazione vincoli degli applicativi a causa di ritardi nella lavorazione delle pratiche; eliminazione di vincoli legati ad un presupposto di base dati priva di anomalie, ecc.).

Per quanto attiene agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni normative, quali leggi, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque il Fornitore, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'Ente, è tenuto a tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa e darne comunicazione alla Stazione Appaltante. Il Fornitore deve realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità del Fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini, oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti dell'Amministrazione.

Si richiede che il Fornitore predisponga un proprio piano di lavorazione da sottoporre periodicamente, almeno semestralmente, e comunque in occasione di modifiche del contesto normativo che impongano revisioni dei sistemi all'Amministrazione comunale, al fine di provvedere ad analizzarne eventuali impatti sui sistemi e sull'operatività degli uffici comunali. Si precisa che i cambi di piattaforma tecnologica e di prodotti software di base e/o di ambiente dovranno essere concordati con l'Amministrazione e dovranno, comunque, avvenire nell'ambito delle piattaforme certificate da ACN.

## 9.9 Assistenza

### 9.9.1 Servizi di supporto

Il Fornitore, per tutta la durata della fornitura, dovrà garantire il servizio di assistenza raggiungibile per via telefonica e per posta elettronica e una piattaforma software di Help Desk che consenta al personale tecnico dedicato e agli utenti finali l'inserimento dei ticket di richiesta di assistenza, manutenzione correttiva, gestione, pronto intervento.

Il servizio di ricezione deve essere attivo nelle ore di attività del Comune: dal lunedì al venerdì 8:30 – 13:00; 14:00 – 18:00 e il sabato 8:30 – 13; durante il periodo elettorale il servizio dovrà essere effettuato 8:30 – 18:00.

Tale assistenza avrà due tipi di contatto: uno legato a problematiche dell'utenza ed uno legato a problematiche tecniche specialistiche ad esclusiva disponibilità del personale tecnico interno dell'Amministrazione.

L'help desk relativo alle problematiche dell'utenza supporterà in particolare l'esecuzione operativa delle funzioni per quanto non espressamente documentato nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente descritto in sede di addestramento.

L'help desk relativo alle problematiche tecniche specialistiche dovrà:

- sopperire a difetti e a malfunzionamenti dei programmi applicativi;
- istruire il personale specializzato per il superamento, la correzione o l'aggiramento di eventuali errori presenti nei programmi;
- dare assistenza sistemistica e consulenza riguardo all'utilizzo del software oggetto di gara e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento delle apparecchiature o all'impiego delle funzionalità applicative;
- dare assistenza su come utilizzare le interfacce verso sistemi esterni per realizzare una cooperazione di sistemi.

Il Fornitore dovrà provvedere ad effettuare una prima diagnosi della tipologia di intervento necessario, smistando le chiamate agli interlocutori e specialisti di area applicativa o tecnica più appropriati.

La presa in carico della chiamata da parte degli specialisti dovrà avvenire entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione. La comunicazione della causa del problema, classificazione della sua severità (problemi gravi o bloccanti oppure problemi non bloccanti), l'indicazione e la condivisione dei passi e dei tempi necessari alla risoluzione dovranno avvenire entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione.

I tempi per la risoluzione dei problemi verranno volta per volta concordati con l'Amministrazione, ma, comunque, non potranno superare le 4 ore lavorative per i problemi bloccanti e le 12 lavorative per i problemi non bloccanti.

Una volta che il Fornitore abbia provveduto alla risoluzione del problema dovrà essere registrata la chiusura del ticket, in modo che l'Amministrazione possa procedere alla rilevazione del livello di servizio erogato. Premesso che il committente si riserva di eseguire

con cadenza periodica un rilevamento della soddisfazione degli utenti, il centro di contatto dovrà in ogni caso rendere disponibili i dati necessari affinché il campione risulti statisticamente valido.

I risultati dovranno essere condivisi e valutati, nell'ottica del miglioramento, tra committente e centro di contatto. Tale rilevamento deve essere mirato a valutare come elementi minimi di conoscenza almeno:

- soddisfazione relativamente al servizio erogato;
- soddisfazione relativamente all'interazione con l'operatore (per esempio disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza);
- eventuali criticità da migliorare;
- suggerimenti utili.

### 9.10 Livello di servizio e commisurazione delle penali

È richiesta una particolare cura nella massimizzazione dei livelli di qualità delle attività e dei prodotti, per i quali dovranno essere predisposti degli strumenti di rilevazione quantitativa da mettere a disposizione dell'Amministrazione. Il Fornitore dovrà produrre la documentazione da cui si evidenzia il rispetto o meno delle soglie SLA. Il mancato rispetto di un livello di servizio genera una penale che l'Amministrazione appaltante si riserva il diritto di applicare. La descrizione degli SLA e delle relative penali è riportata in Tabella 5.

Tabella 5

Descrizione	Penale da applicare	
Installazione dal nuovo ambiente nell'infrastruttura Cloud. Test delle funzionalità previste, secondo le tempistiche indicate nel cronoprogramma	100 euro per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel cronoprogramma	
Migrazione completa dei dati, secondo le tempistiche indicate nel cronoprogramma	100 euro per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel cronoprogramma per quanto riguarda i dati P1	
	250 euro per ogni settimana di ritardo rispetto a quanto indicato nel cronoprogramma per quanto riguarda i dati P2	
Formazione degli amministratori di sistema e del personale comunale secondo il piano presentato	100 euro per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel piano di formazione	
Servizi di assistenza e supporto al committente: percentuale di chiamate non risposte/evase rispetto al totale delle chiamate ricevute negli orari presidiati	> Soglia 3%	0,3 per mille del corrispettivo contrattuale netto dell'attività per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) in più oltre il valore della soglia
Tempi di risoluzione dei guasti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemi gravi o bloccanti</li> <li>- Problemi non bloccanti</li> </ul>	Tempo di risoluzione dal momento della segnalazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4h lavorative per i problemi bloccanti</li> <li>- 12h lavorative per i problemi non bloccanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 500 euro per ogni intervento eseguito oltre i tempi soglia nel caso dei problemi bloccanti</li> <li>- 100 euro per ogni intervento eseguito oltre i tempi soglia nel caso dei problemi non bloccanti</li> </ul>
Disponibilità del sistema in esercizio 7H24 (esclusi blocchi programmati del sistema)	99% di disponibilità su base mensile	1.000 euro per ogni punto % di scostamento

L'amministrazione appaltante si riserva di concedere una dilazione temporale per la risoluzione delle problematiche di alta complessità dinnanzi a motivazioni scritte e dettagliate dell'aggiudicatario.

## 10 Verifica di conformità

La verifica di conformità finale sarà effettuata attraverso l'esame delle prestazioni effettuate nel rispetto del presente Capitolato.

L'Amministrazione appaltante provvederà con formale comunicazione al Fornitore della data fissata per l'esecuzione dei test di verifica di conformità finale e di accettazione; in tale data, alla presenza dei referenti/responsabili della Stazione Appaltante e del rappresentante del Fornitore o suo delegato, si procederà all'esame della conformità delle prestazioni, ai fini dell'attestazione di regolare esecuzione secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Le verifiche sono tese ad accertare:

- La rispondenza del servizio reso all'oggetto dell'appalto a tutte le specifiche richieste e ai dimensionamenti minimi;
- L'avvenuto rispetto dei termini di scadenza posti per l'esecuzione del servizio e al completamento delle attività;
- L'assenza di danni.

Nel caso in cui il servizio non superi in tutto o in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è tenuto a risolvere le non conformità rilevate entro 15 giorni lavorativi dalla notifica.

## 11 Portabilità dei dati

Al termine naturale della fornitura ovvero in caso di risoluzione anticipata del contratto l'Amministrazione appaltante potrà valutare la migrazione dei servizi e dei dati erogati in modalità SaaS verso un'altra infrastruttura gestita da un differente Fornitore.

In tali casi l'aggiudicatario della presente procedura dovrà:

- produrre e fornire tutti gli elementi necessari alla Amministrazione appaltante e/o al nuovo operatore al fine di una corretta migrazione dei servizi verso una nuova infrastruttura;
- fornire la piena e corretta collaborazione con la Amministrazione appaltante e il nuovo eventuale operatore, operando nel rispetto dei rapporti tra le parti e delle indicazioni impartite dalla Amministrazione appaltante e dai competenti Servizi;
- mettere a disposizione la documentazione, diagrammi e tutti gli elementi utili a descrivere la soluzione ed i dati presenti, rendendoli disponibili, in lingua italiana, nei formati richiesti dalla Amministrazione appaltante;
- garantire la totale continuità del servizio fino alla messa in produzione della nuova piattaforma del nuovo operatore individuato, secondo le tempistiche che verranno concordate tra le parti;
- garantire la conservazione e l'accesso ai dati per tutta la durata delle operazioni di migrazione e messa in produzione della piattaforma sulla nuova infrastruttura.

Le attività di migrazione e consegna dei dati e chiusura del servizio saranno documentate attraverso appositi verbali sottoscritti tra le parti.