



Provincia di Como
Settore Innovazione Tecnologica
22100 Como

**Capitolato tecnico per la realizzazione di un
portale di servizi di e-government nell'ambito dei
progetti Siscotel 2005 "Comuni Digitali" e Riuso
"Clicc@servizi"**

CUP G 19 BO7 000000005.
CUP RIUSO: G15F09000020008
CIG: 075359CE8

INDICE

PREMESSA	5
ART. 1 – OGGETTO	5
ART. 2 - RESPONSABILITA'	5
ART. 3 - CONDIZIONI MINIME PER PARTECIPARE ALLA GARA	5
<i>ART. 3.1 REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE</i>	<i>6</i>
<i>ART. 3.2 REQUISITI DI CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA - Pena di esclusione dalla gara</i>	<i>6</i>
<i>ART. 3.3 REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA – (Pena esclusione dalla gara)</i>	<i>6</i>
ART. 4 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI E CONSORZI ORDINARI DI CONCORRENTI (ART.37 DEL D.LGS N.163/2006)	6
ART. 5 - REQUISITI DEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI DI TIPO ORIZZONTALE	6
ART 6 - DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	7
<i>ART. 6.1 - GENERALITÀ</i>	<i>7</i>
<i>ART. 6.2 POPOLAZIONE SERVITA DAL PORTALE SERVIZI</i>	<i>7</i>
<i>ART.6.3 CONFORMITÀ AGLI STANDARD PREVISITI</i>	<i>9</i>
<i>ART. 6.3.2 FORMATI APERTI</i>	<i>10</i>
<i>ART. 6.3.3 COOKIES</i>	<i>10</i>
<i>ART. 6.3.4 INDIRIZZI SUL DESIGN E USABILITÀ</i>	<i>10</i>
<i>ART.6.4 PIATTAFORMA TECNOLOGICA</i>	<i>11</i>
<i>ART. 6.4.1 ARCHITETTURA</i>	<i>12</i>
<i>ART. 6.5 SPECIFICHE DI BASE</i>	<i>15</i>
<i>ART. 6.5.1 PROFILAZIONE UTENTI</i>	<i>15</i>
<i>Art. 6.6 INTEGRAZIONE CON L'ANAGRAFE ESTESA</i>	<i>16</i>
<i>ART. 6.6.7 Documentazione</i>	<i>16</i>
<i>Art. 6.7 CARATTERISTICHE DELL'INFRASTRUTTURA</i>	<i>17</i>
ART. 7 - FORNITURA SERVIZI DI E-GOVERNMENT	17
<i>Art. 7.1 Servizi minimali</i>	<i>17</i>
<i>Art. 7.2 Il TIMBRO DIGITALE</i>	<i>19</i>
<i>ART.7.2.1 FIRMA DIGITALE</i>	<i>20</i>
<i>Art.7.3 DESCRIZIONE SERVIZI MINIMI</i>	<i>20</i>
<i>Art. 7.4 SERVIZI DA SVILUPPARE</i>	<i>21</i>
<i>Art. 7.5 PAGAMENTI ONLINE</i>	<i>21</i>
<i>Art. 7.5.1 Pagamento canone occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP)</i>	<i>22</i>
<i>Art. 7.5.2 Pagamento contravvenzioni</i>	<i>22</i>
<i>Art. 7.5.3 Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili</i>	<i>23</i>
<i>Art. 7.5.4 Pagamento TARSU</i>	<i>24</i>
<i>Art. 7.5.6 Pagamento tasse scolastiche</i>	<i>24</i>
<i>Art. 7.6 SERVIZI ANAGRAFICI</i>	<i>25</i>
<i>Art. 7.6.1 Servizio: Moduli di autocertificazione precompilati:</i>	<i>26</i>
<i>Art. 7.7 SERVIZI SCOLASTICI</i>	<i>27</i>
<i>Art. 7.7.1 Iscrizione scuola materna</i>	<i>27</i>
<i>Art. 7.7.2 Iscrizioni scolastiche elementari e medie</i>	<i>28</i>
<i>Art. 7.7.3 Iscrizioni scolastiche superiori</i>	<i>28</i>
<i>Art. 7.7.4 Richiesta attestati di frequenza corsi scolastici</i>	<i>28</i>
<i>Art. 7.5 SERVIZI SULLE ISCRIZIONI, ATTIVAZIONI, RICHIESTE E PRENOTAZIONI</i>	<i>28</i>
<i>Art. 7.5.1 Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili</i>	<i>29</i>
<i>Art. 7.5.2 Dichiarazione imposta comunale sugli immobili;</i>	<i>29</i>
<i>Art.7.5.3 Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU);</i>	<i>30</i>

Art. 7.5.4 Prenotazione cultura musei;.....	30
Art.7.5.5 Servizio di Prenotazione Online per Cittadini Extracomunitari.	30
Art. 7.6.1 Autorizzazione edilizia.....	32
Art. 7.6.2 Dichiarazione di inizio attività.....	32
Art. 7. 6.3 Certificato di agibilità.....	32
Art. 7.7 SERVIZI MOBILITÀ, TRASPORTO PRIVATO.....	32
Art. 7.7.1Autorizzazioni trasporti eccezionali	33
Art. 7.7.2 Rilascio permesso di transito in zone a traffico limitato.....	33
Art. 7.7.3 Rilascio parcheggio disabili.....	34
Art. 7.8 SERVIZI SULL'AMBIENTE	34
Art. 7.8.1 Autorizzazione allo scarico insediamenti produttivi	35
Art. 7.8.2 Denunce impianti termici.....	35
Art. 7.8.3 Autorizzazione emissioni in atmosfera (poco significative)	35
Art. 7.8.4 Autorizzazione emissioni in atmosfera (ridotte)	35
Art 7.9 SERVIZI PROVINCIALI AGGIUNTIVI	35
Art 7.9.1 Domanda di iscrizione al ruolo dei conducenti di veicoli o natanti adibiti a servizi pubblici non in linea	35
Art 7.9.2 Richiesta di autorizzazione paesaggistica.....	36
Art 7.9.3 Richiesta di contributi a procedura concorsuale.....	36
Art. 7.10 Funzionalità di back office.....	36
Art. 7.11 Sistema di Pagamento	37
Art. 7.12 SICUREZZA.....	37
Art. 7.13 PRIVACY	37
Art. 7.14 AGGIORNAMENTO.....	37
Art. 7.15 ACCESSO AI SERVIZI ON LINE.....	38
Art. 7.16 GESTIONE E MONITORAGGIO	38
ART. 8 - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE	38
Art. 8.1 Tipologie di intervento e modalità di risoluzione dei problemi	39
Art. 8.2 Capacità e tempestività di risoluzione dei problemi e penali.....	40
Art. 8.3 Servizio di Call Center.....	40
Art. 8.4 Manutenzione correttiva	41
Art. 8.5 Manutenzione evolutiva	41
ART. 9 - CHIUSURA LAVORI.....	41
ART. 9.1 - RICHIESTE DI CHIARIMENTO	41
ART. 10 - TEAM DI PROGETTO	41
ART. 10.1 - SERVIZIO DI BACKUP COMPLETO DELL'INFRASTRUTTURA	42
ART. 11 PIANO DI RILASCIO E COLLAUDO	42
ART. 12 FORMAZIONE DEL PERSONALE	43
DURATA E PROCEDURA DELL'APPALTO	43
ART. 13 - DURATA E PROCEDURA DELL'APPALTO	43
13.1 - DURATA DEL CONTRATTO	43
13.2 - IMPORTO	43
ART. 14 - PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.....	43
ART. 15 - CRITERI DI VALUTAZIONE	45
ART. 16 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO	47
ART. 17 – GARANZIE A CORREDO DELL'OFFERTA.....	47
ART. 18 – CAUZIONE DEFINITIVA (ART. 113 D.LGS 163/06 E ART. 101 D.P.R. 554/99).....	47

ART. 19 - SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI.....	48
ART. 20 - FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO	48
ART. 21 – PENALITA’	48
ART. 22 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	49
ART. 23 - SPESE.....	49
ART. 24 - I.V.A.	49
ART. 25 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.....	49
ART. 27 - DISPOSIZIONE FINALE.....	50
ART. 28 - ULTERIORI PRECISAZIONI	50

PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha l'obiettivo di indicare le caratteristiche tecniche e i tempi relativi ai servizi connessi per la fornitura di un portale dei servizi per i comuni aderenti ai progetti Siscotel 2005 "Comuni digitali" ed al Progetto Riuso "Clicc@servizi".

Nell'ambito della pubblica amministrazione, la progettazione e la realizzazione di un portale web che intenda raggiungere gli obiettivi di efficacia, efficienza e customer satisfaction, che ogni amministrazione è chiamata a garantire, deve avvalersi di una metodologia che consenta la normalizzazione e la standardizzazione dei processi sulla base di regole condivise, in relazione alle diverse finalità istituzionali. La pubblicazione da parte dell'ente pubblico di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi on line, oltre alla conformità alla normativa regolamentare nazionale e internazionale deve garantire la certezza istituzionale della fonte e l'attualità delle relative informazioni. I principi fondamentali che ispirano le complessità operative della progettazione del portale in termini di impatto e complessità, sono contenuti nel codice d'amministrazione digitale e precisamente: Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159, Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1 aprile 2008, Decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, la Legge 18 giugno 2009, n. 69 e la Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 18 novembre 2005, Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale del 22 Dicembre 2010.

ART. 1 – OGGETTO

La Provincia di Como è ente capofila del Progetto Siscotel 2005 denominato "comuni digitali" e del progetto e-government denominato "clicc@servizi" all'interno del quale sarà realizzato il portale dei servizi per i 92 comuni aderenti all'aggregazione.

Tale portale è caratterizzato da un elevato livello di complessità, la popolazione servita è di circa 150000 abitanti. L'implementazione del portale dei servizi dovrà avvenire in forza delle disposizioni dell'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica Amministrazione e l'innovazione n. 8 del 26 novembre 2009, che intendono suggerire alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per il miglioramento dei portali attivi e in generali principi ai portali di nuova costituzione pertanto si richiedono le seguenti forniture :

- Realizzazione del portale sovracomunale dei servizi di e-government on-line .
- Definizione puntuale delle specifiche tecniche dei servizi oggetto della presente fornitura;
- Realizzazione dei servizi di e-government .
- Servizi di assistenza correttiva per il periodo di due anni;
- Servizi di assistenza preventiva per il periodo di due anni;
- Servizi di assistenza evolutiva per il periodo di due anni;
- Servizio di trouble-ticketing.
- Formazione del personale;

ART. 2 - RESPONSABILITA'

Il responsabile del procedimento è l'Ing. Marialuisa De Santis, Responsabile progetti e-government del Settore Innovazione Tecnologica. L'Impresa dovrà fornire il proprio organigramma, rispetto alla gestione del presente appalto, e comunicare, prima dell'inizio del servizio, il nominativo della persona che riveste la qualifica di Responsabile del servizio. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale nei confronti del Responsabile tecnico dell'Amministrazione garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con orario 8.30 –18.30; sabato e domenica 9.30-18,00). Egli dovrà:

- pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti dall'Impresa appaltatrice;
- gestire le priorità e produrre documentazione tecnica idonea a supportare le scelte gestionali effettuate;

Si richiede che la risorsa individuata garantisca la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto. Dovrà inoltre, essere indicato un sostituto al quale rivolgersi nei casi di assenza superiore ai tre giorni.

ART. 3 - CONDIZIONI MINIME PER PARTECIPARE ALLA GARA

La fornitura e i servizi richiesti in oggetto presenta un alto livello di complessità e vista la natura innovativa delle forniture software e dei servizi richiesti, è indispensabile che il Fornitore abbia competenze ed esperienze

pregresse nella realizzazione di servizi di e-government e della relativa infrastruttura tecnologica. In questo articolo quindi vengono definiti i requisiti minimali che la società appaltatrice deve possedere per partecipare al bando di gara.

ART. 3.1 REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE

Viene richiesta l'iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura o nel Registro delle Commissioni Provinciali per l'Artigianato, da cui risulti l'esercizio dell'attività oggetto dell'appalto. (art. 39 comma 1 D. Lgs. 163/06).

In caso di Raggruppamento temporaneo di Concorrenti: il requisito dovrà essere posseduto e dichiarato da ciascun impresa;

ART. 3.2 REQUISITI DI CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA - Pena di esclusione dalla gara

Sono richieste le seguenti dichiarazioni:

1. Dichiarazione concernente il fatturato globale dell'Impresa riferita agli ultimi tre esercizi (2007-2008-2009) pari ad almeno Euro 614.000 (seicentoquattordicimila) oltre IVA;
2. Dichiarazione concernente l'importo relativo a forniture analoghe alla gara negli ultimi tre esercizi (2007-2008-2009) per un importo di Euro(200.000 (duecentomila) oltre IVA.
3. Dichiarazione di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del decreto legislativo 1 settembre 1993, n.385;

ART. 3.3 REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA – (Pena esclusione dalla gara)

Requisito basilare è il possesso della Certificazione ISO 9001:2000 con esplicito richiamo alla fornitura e manutenzione di prodotti software. La certificazione del sistema di qualità in corso di validità dovrà essere prodotta in originale ovvero in copia autentica ai sensi dell'art. 18 DPR 445/00 e successive modificazioni ed integrazioni ovvero in copia ai sensi dell'art. 19 o dell'art 19 bis medesimo decreto ovvero auto dichiarazione sottoscritta in forma semplice dal titolare o dal legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa o dal titolare o dal legale rappresentante o dal procuratore di ciascuna impresa raggruppata e/o associata ex art. 95, comma 4 DPR 554/99 con in allegato fotocopia di un documento di identità del sottoscrittore.

E' necessaria la presentazione dell'elenco delle principali forniture o dei principali servizi prestati negli ultimi tre anni con indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi o forniture stesse; da tale elenco deve risultare l'esecuzione nel triennio da parte dell'impresa di almeno due forniture analoghe a quelle oggetto della presente gara.

ART. 4 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI E CONSORZI ORDINARI DI CONCORRENTI (ART.37 DEL D.LGS N.163/2006)

Sono ammesse a presentare offerte i Raggruppamenti Temporanei di concorrenti.

Si precisa che, ai sensi dell'art. 37 comma 7 del D.lgs n. 163/2006 e s.m.i, è fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

Ai sensi dell'art. 37, comma 8 del D.lgs. 163/2006, è consentita la presentazione di offerte da parte dei raggruppamenti temporanei di concorrenti e di consorzi di concorrenti di cui all'art. 2602 del c.c. anche se non ancora costituiti. In questo caso l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei, o i consorzi ordinari di concorrenti, e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti.

ART. 5 - REQUISITI DEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI DI TIPO ORIZZONTALE

Per i Raggruppamenti temporanei di concorrenti, di tipo orizzontale i requisiti economico-finanziari e tecnico-organizzativi richiesti nel bando di gara per le imprese singole devono essere posseduti dalla mandataria o da un'impresa consorziata nelle misure minime del 40%; la restante percentuale è posseduta cumulativamente

dalle mandanti o dalle altre imprese consorziate ciascuna nella misura minima del 10% di quanto richiesto all'intero raggruppamento. L'impresa mandataria in ogni caso deve possedere i requisiti in misura maggioritaria.

Le imprese riunite in A.T.I. devono dichiarare la propria quota di partecipazione e sono tenute ad eseguire i lavori nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento. Il mandato conferito all'impresa mandataria dalle altre imprese raggruppate deve risultare da scrittura privata autenticata. La relativa procura è conferita al legale rappresentante dell'operatore economico mandatario. Il mandato è gratuito ed irrevocabile e la sua revoca per giusta causa non ha effetto nei confronti della stazione appaltante.

ART 6 - DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

ART. 6.1 - GENERALITÀ

Per portale dei servizi si intende lo sviluppo dei servizi di front office ai cittadini e alle imprese dei comuni dell'aggregazione Siscotel 2005 " Comuni Digitali".

Il portale è il nodo nevralgico dell'infrastruttura, per quanto riguarda i servizi di front office verso cittadini ed imprese; il dialogo tra pubbliche amministrazioni viene gestito interamente dal portale di front office che deve avere livelli di affidabilità, disponibilità e sicurezza ai massimi livelli.

Il portale dei servizi deve essere caratterizzato dalle seguenti caratteristiche:

- facilità di utilizzo per l'utente (cittadino, impresa, operatore);
- elevata replicabilità della soluzione;
- elevata integrazione con le varie tipologie di sistemi esistenti;
- completa trasparenza verso i sistemi informativi (legacy);
- elevata flessibilità, fruibilità, qualità ed affidabilità;
- misurabilità dei servizi erogati e della soddisfazione degli utenti;
- multicanalità intrinseca della soluzione;
- compatibilità con tutti i livelli di autenticazione (U/P, CIE, CNS e **CRS**);
- procedure on-line, compresi pagamenti (livello 4 di interazione UE);

Gli utenti dovranno usufruire dei servizi offerti tramite il portale della Provincia di Como con un sistema omogeneo e standardizzato che permetterà loro di muoversi con facilità e naturalezza tra le informazioni e le azioni realizzate dai vari servizi. È importante sottolineare come questo approccio deve tendere a realizzare un'integrazione con i dati presenti negli applicativi di back office degli enti attraverso l'anagrafe estesa. L'obiettivo della Provincia di Como è quello di fornire una visione omogenea del front office ai fruitori dei servizi permettendo di realizzare in modo naturale interrogazioni ed interazioni trasversali agli enti stessi; ad esempio dato un servizio informativo l'utente sarà in grado di sottoporre in un'unica istanza a tutti gli enti appartenenti all'aggregazione ed aver come risposta la visione complessiva ed aggregata proveniente dai vari enti.

ART. 6.2 POPOLAZIONE SERVITA DAL PORTALE SERVIZI

Il progetto e la realizzazione della struttura tecnologica dovrà tenere nella giusta considerazione la numerosità dell'utenti potenziali che accederà ai servizi del portale .

I servizi offerti dal portale della Provincia sono rivolti ai cittadini residenti dei comuni aderenti al progetto Siscotel "Comuni Digitali" nonché ai comuni aderenti al progetto di Riuso "Clicca Servizi" (sono attualmente 92 i comuni dell'aggregazione) nonché ad ogni cittadino interessato ai procedimenti gestiti dai comuni della Provincia di Como che potranno aderire al progetto, quindi il numero dei potenziali utenti che potrà accedere è maggiore di quello complessivo degli abitanti aderenti al progetto provinciale.

Nella tabella di seguito riportata si elencano i Comuni appartenenti ad entrambi i progetti di e-government "Comuni Digitali" e "Clicc@servizi".

Comuni aderenti ai progetti "Comuni Digitali" e "clicc@servizi"

Enti Aggregazione "comuni digitali" e riuso clicc@servizi" N. 31			
Comuni	Abitanti	Comuni	Abitanti
Argegno	645	Montorfano	2608
Blessagno	262	Oltrona di San Mamette	2189
Brienno	445	Orsenigo	2457
Carate Urio	1227	Pelio Intelvi	941
Casasco d'intelvi	389	Pigra	291
Castiglione d'intelvi	818	Ponna	263
Cerano d'intelvi	539	Ramponio Verna	420
Cernobbio	7019	Rovellasca	6713
Como	83025	San Fedele Intelvi	1606
Dizzasco	579	Schignano	955
Laglio	944	Turate	8325
Laino	509	Villaguardia	6.871
Lanzo d'Intelvi	1357	Claino con Osteno	557
Lipomo	5754	Mezzegra	998
Lomazzo	8262	Sala Comacina	607
Moltrasio	1801		
Totale abitanti centro sistema			
149.376			

Nella tabella di seguito riportata si elencano i Comuni appartenenti al progetto di Riuso "Clicc@servizi".

Enti Aggregazione riuso clicc@servizi N. 53			
Comuni	Abitanti	Comuni	Abitanti
Albavilla	6156	Longone al Segrino	1757
Asso	3629	Magreglio	631
Barni	605	Maslianico	3426
Bellagio	3033	Menaggio	3235
Blevio	1250	Musso	1005
Brunate	1803	Nesso	1300
Caglio	443	Ogliate Comasco	11139
Canzo	5165	Ossuccio	972
Carlazzo	2966	Pianello del Lario	1023
Carugo	6185	Plesio	847
Caslino d'Erba	1720	Pognana Lario	835
Castelmarte	1296	Porlezza	4532
Cavargna	262	Proserpio	909
Ceremate	8997	Rezzago	303
Civenna	711	Rovello Porro	5957
Corrido	813	SanBartolomeoValCavargna	1007
Crema	732	San Fermo della Battaglia	4434
Cusino	249	San Nazzaro Val Cavargna	360
Erba	16997	Sormano	683
Faggetto Lario	1279	Torno	1239

Fenegrò	3078	Tremezzo	1294
Grandola ed Uniti	1331	Valbrona	2692
Griante	677	Val Rezzo	186
Inverigo	8800	Valsolda	1630
Lasnigo	467	Velleso	275
Lenno	1834	San Siro	1812
Lezeno	2068		
Totale abitanti partecipanti al riuso di clicc@servizi			
136.029			

Ulteriori Enti Partecipanti all'aggregazione"	
Provincia di Como	UC Lario di Ponente
C.M. Lario Intelvese	UC Riviera del Bregagno
C.m. Alpi Lepontine	UC Tremezzina
C.m. Triangolo Lariano	

La realizzazione del portale dovrà tenere nella giusta considerazione la numerosità dell'utenza potenziale che accederà ai servizi del portale. Sarà quindi necessario un corretto dimensionamento della relativa infrastruttura tecnologica.

ART.6.3 CONFORMITÀ AGLI STANDARD PREVISITI

Art. 6.3.1. CONFORMITÀ AI PIANI COMUNITARI E NAZIONALI DI E-GOVERNMENT

L'infrastruttura tecnologica realizzata dal Fornitore dovrà essere conforme alle indicazioni contenute nel piano europeo di informatizzazione (programma eEurope 2005, rintracciabile all'indirizzo http://www.innovazione.gov.it/ita/intervento/e_europe/NEW_eEurope_doc_eu.shtml), così come nel piano strategico ed attuativo italiano (Rapporto del Consiglio dei Ministri 23 giugno 2000, rintracciabile all'indirizzo http://www.innovazione.gov.it/ita/soc_info/politiche_governo/rapporto_new_economy.shtml).

Sarà obbligo del Fornitore presentare opportuna documentazione, specificamente redatta allo scopo, che dimostri tale conformità

Accesso sistemi client

Il personal computer e l'accesso tramite browser costituiranno il cliente primario, sebbene non esclusivo, di accesso al portale. Le soluzioni tecnologiche presentate dovranno consentire la massima compatibilità nei confronti di una ampia gamma di combinazioni di sistemi operativi e browser e loro versioni specifiche.

Fatti salvo i minimi sistemi di sicurezza, questa compatibilità dovrà garantire sia per i servizi informativi che per i servizi iterativi e transattivi. Dovrà al minimo essere garantita la compatibilità con :

- Sistema operativo: Microsoft Windows nelle varie versioni da xp fino alla 7, Mac Os 10,xx, linux Red Hat 9
- Browser Internet Explorer, Netscape, Opera, Mozilla, Firefox.

Accesso multidevice

L'utilizzo di personal computer e la navigazione tramite browser non esauriscono la gamma di strumenti che permettono l'accesso al portale. Oltre al classico accesso Internet occorre garantire la possibilità tecnica di ampliare le modalità di accesso al portale considerando i seguenti strumenti:

· Telefoni fissi e mobili: Accesso vocale attraverso il supporto dello standard Voice XML, accesso via WAP, Palmari, · Televisori attraverso set top box interattivi.

Accesso per disabili

Il tema dell'accesso al portale da parte dei disabili è ritenuto dalla Provincia di Como di fondamentale importanza soprattutto nell'ottica di una evoluzione del portale verso l'offerta di una ampia gamma di servizi interattivi e transattivi, servizi che possono risparmiare al disabile l'utilizzo di altri canali operativi e di contatto più difficoltosi.

Il supporto dell'accesso ai disabili nel portale della Provincia dovrà essere implementato sulla base delle seguenti linee guida:

- Circolare del Dipartimento della Funzione Pubblica, n°3/2001, G.U. n°65 del 19 marzo 2001, comunemente detta “Linee guida per l’organizzazione, l’usabilità e l’accessibilità dei siti WEB delle pubbliche amministrazioni”
- http://www.governo.it/Presidenza/web/circ13mar2001_FP.html .
- Circolare AIPA n°32, G.U. n°214 del 14 settembre 2001 che descrive i “Criteri e strumenti per migliorare l’accessibilità dei siti WEB e delle applicazioni informatiche a persone disabili”. - http://www.governo.it/Presidenza/web/circ6set2001_AIPA.html

Inoltre, sulla base delle indicazioni del World Wide Web Consortium W3C, sono stati definiti tre livelli standard internazionali di validazione dell’accessibilità (<http://www.w3.org/WAI/>):

- WAI-A: requisiti che devono essere soddisfatti: uno o più gruppi di utenti saranno impossibilitati ad accedere alle informazioni. Questi sono i requisiti minimi di accessibilità per alcuni gruppi di utenti.
- WAI-AA: requisiti che dovrebbero essere soddisfatti: uno o più gruppi di utenti avranno difficoltà ad accedere alle informazioni. Soddisfare queste indicazioni consente di eliminare le principali barriere di accessibilità.
- WAI-AAA: requisiti che potrebbero essere verificati: uno o più gruppi di utenti potrebbero avere alcune difficoltà ad accedere alle informazioni. La soddisfazione di questi requisiti migliora l’accessibilità.

Il portale della Provincia di Como dovrà essere implementato in modo da garantire almeno il raggiungimento dello standard WAI-AA.

ART. 6.3.2 FORMATI APERTI

A differenza dei formati proprietari, i formati aperti non hanno misure di restrizioni legale per il loro utilizzo e vengono solitamente gestiti da un ente di standardizzazione non proprietari, i quali rilasciano le relative specifiche a disposizione di una comunità di sviluppo che a loro volta contribuiscono all’evoluzione degli standard. I formati aperti hanno il vantaggio di poter essere gestiti sia da software proprietari, open source o da software libero, ciascuno con le proprie modalità di licenza, lasciando a l’utente la possibilità di utilizzare la piattaforma che preferisce.

A fronte di quanto detto, il concorrente deve utilizzare i seguenti formati aperti e standardizzati:

- HTML per la pubblicazione di informazioni pubbliche su Internet;
- PDF, redatto in forma accessibile, per i documenti non modificabili (atti, norme, ecc);
- XML per la realizzazione di database di pubblico accesso ai dati.

ART. 6.3.3 COOKIES

Nessun dato personale degli utenti deve essere di proposito acquisito dal sito. Non deve essere fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né debbono essere utilizzati cookies persistenti di alcun tipo, ovvero sistemi per il tracciamento degli utenti di utilizzare lo standard di metadati Dublin Core20. Accompagnare le risorse web (informazioni, documenti, pagine web, banche dati) con metadati che le descrivano ne consente l’identificazione univoca e stabile, ne agevola la classificazione anche nei repository istituzionali, ne facilita la ricerca.

ART. 6.3.4 INDIRIZZI SUL DESIGN E USABILITÀ

Rivolgendosi a un insieme di persone estremamente eterogenee e eterogenea e differenziate (giovani, anziani, cittadini con diverso grado di scolarizzazione, disabili, utenti con scarsa dimestichezza nell’utilizzo degli strumenti informatici, ecc.), il portale dei servizi proposto deve contenere informazioni e servizi facilmente utilizzabili da tutti. Devono, quindi, essere progettati considerando le esigenze di tutti gli utenti, qualsiasi sia la loro competenza informatica o abilità fisica. Un aspetto estremamente importante per il portale dei servizi risulterà quindi l’usabilità dei servizi on line. L’usabilità non è una caratteristica intrinseca del portale, ma riguarda invece l’ambito dell’interazione tra l’uomo e il portale con il quale si trova a interagire e deve essere definita e creata nel corso della progettazione, verificata insieme agli utenti in un processo iterativo di controllo e correzione. Solo alla fine del processo saranno valutate l’usabilità e le sue performance, accompagnata da chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione. L’obiettivo deve essere il miglioramento della qualità del portale e l’aumento della soddisfazione dei cittadini, a cui può fare seguito una riduzione dei costi di assistenza agli utenti e un perfezionamento dell’immagine complessiva dell’ente e della pubblica amministrazione in generale.

La tabella seguente elenca i principi dell'usabilità che dovrebbero sempre animare la progettazione, lo sviluppo e l'evoluzione dei siti web pubblici.

Principi	Declinazioni
Percezione	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili.
Comprensibilità	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare.
Operabilità	Le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto
Coerenza	I simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito.
Tutela della salute	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente.
Sicurezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza.
Trasparenza	Il sito deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione delle modifiche effettuate sul sito stesso
Facilità di apprendimento	Il sito deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento.
Aiuto e documentazione	Le funzionalità di aiuto, quali le guide in linea, e la documentazione sul funzionamento del sito devono essere di facile reperimento e collegate alle azioni svolte dall'utente.
Tolleranza agli errori	Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori; ove questi, comunque, si manifestino, occorre segnalarli chiaramente e indicare le azioni necessarie per porvi rimedio
Gradevolezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente
Flessibilità	Il sito deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti

Per migliorare l'usabilità del portale dei servizi, pertanto il concorrente dovrà :

- o rispettare i principi di usabilità definiti dalla letteratura internazionale;
- o effettuare test periodici ;
- o attivare forme di ascolto dei cittadini per raccogliere eventuali segnalazioni sulle difficoltà incontrate nell'utilizzo dei servizi erogati on line;
- o dare pubblicità insieme all'Amministrazione Provinciale circa test effettuati con gli utenti, in modo permettere la diffusione delle migliori pratiche.

ART.6.4 PIATTAFORMA TECNOLOGICA

Il Fornitore dovrà progettare e realizzare l'infrastruttura tecnologica necessaria per l'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura. Il Progetto grafico del portale dovrà "allinearsi" con la grafica dei siti realizzati nell'ambito del progetto Siscotel "Comuni Digitali".

La piattaforma deve essere caratterizzata da un'architettura software modulare e facilmente scalabile. L'architettura offerta dal concorrente deve prevedere un'architettura "multi-tier" in modo da garantire sia un elevato livello di disaccoppiamento delle componenti applicative da un punto di vista logico-funzionale, sia elevati livelli di security ed isolation degli elementi sensibili ad eventuali attacchi di pirateria informatica.

La soluzione richiesta deve essere realizzata secondo l'architettura Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE). Tale scelta permette di far funzionare tale soluzione su qualsiasi piattaforma, sia essa di tipo open source o commerciale, aderente allo standard J2EE. IL fornitore dovrà prevedere uno o più server J2EE (detto solitamente Application Server J2EE o Container J2EE), aderente allo standard; l'applicativo scritto secondo le specifiche J2EE dovrà così funzionare su una qualsiasi implementazione del Container stesso.

La soluzione richiesta rappresenta quindi:

- un'architettura enterprise standard basata su JAVA;
- una soluzione in grado di funzionare su diverse piattaforme;

- una soluzione basata su tecnologie consolidate ed ampiamente diffuse;
- una soluzione portatile, scalabile, sicura ed affidabile.

Tale soluzione, grazie infatti all'uso degli EJB (Enterprise JavaBeans) è altamente scalabile, si può distribuire la logica applicativa e transazionale del sistema su più macchine clusterizzate o meno. Sarà quindi possibile far crescere il sistema aggiungendo application server o web server a seconda delle necessità. Come ogni moderna applicazione web la soluzione deve essere sviluppata secondo uno schema a più livelli, coerente con quanto definito dalle specifiche J2EE.

E' importante ricordare come la soluzione, permetterà all'ente di interagire con il sistema tramite un qualsiasi browser standard web quale Microsoft Internet Explorer (9.x) o Netscape (8.x). L'architettura generale della soluzione richiederà di privilegiare l'uso di software di base e strumenti affidabili e diffusi sul mercato, che diano comprovata prova di sicurezza, efficienza, e manutenibilità del sistema da realizzare; dovrà permettere di supportare qualsiasi piattaforma hardware e software attualmente in commercio. La piattaforma dovrà supportare i seguenti Application Server J2EE™ open source Jboss Enterprise Middleware System (JEMS) e l'Application Server proprietario Oracle (10iAS o successive).

Le tecnologie utilizzabili per la realizzazione della fornitura devono risultare inoltre indipendenti dalla piattaforma, utilizzabili in ambiente web e non proprietario.

La soluzione da realizzare utilizzerà il protocollo HTTP e Java per la realizzazione dell'interfaccia grafica che deve risultare quindi molto evoluta e professionale. Java lato client è la naturale evoluzione di HTML verso una migliore interattività delle form, una diminuzione del traffico di rete (nessuna chiamata al server per la gestione della form) e verso una maggior sicurezza nel trasporto dei dati.

Il principale beneficio da questo strumento nei termini di architettura globale del sistema è la completa astrazione degli applicativi dal sistema di persistenza (DBMS) utilizzato. La soluzione prevede l'utilizzo del DBMS Oracle, le cui licenze non risultano oggetto della presente fornitura. La soluzione proposta dovrà risultare estremamente leggera lato Client: per il suo utilizzo infatti sarà sufficiente avere a disposizione un thin client (Personal Computer Windows), connesso in rete locale Ethernet con protocolli TCP/IP). L'applicazione è demandata al solo browser senza l'ausilio di altre componenti software che non siano i tools normalmente già presenti nei vari posti di lavoro (Acrobat, Word, Outlook, ecc.).

L'applicazione deve essere progettata interamente in modo nativo in architettura web e quindi non deve prevedere l'uso né di client proprietari per veicolare l'applicazione né di Applet Java, ActiveX e simili.

Infine, il portale deve connotarsi per l'impiego delle più attuali tecnologie e strumenti che consento di connotare l'applicazione in un'ottica orientata al "Web 2.0" nel pieno rispetto dei vincoli previsti dalle raccomandazioni W3C-WAI e dalla normativa vigente relativa alla legge del 9 gennaio 2004 n.4 pubblicata in g.u. n.13 del 17 gennaio 2004 ("legge Stanca") e del successivo DPR 1 Marzo 2005 n.75 ("Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004 n.4"), in materia di accessibilità ed usabilità delle applicazioni web.

L'insieme di tutte queste caratteristiche devono rendere l'infrastruttura tecnologica predisposta alla multicanalità tramite un'interfaccia leggera atta ad essere fruita anche tramite i moderni dispositivi palmari dotati di accesso alla rete tramite tecnologia GPRS/UMTS.

ART. 6.4.1 ARCHITETTURA

L'architettura deve prevedere **una struttura su tre livelli (three-tier)** tipica delle piattaforme web. La modularità e la scalabilità della struttura devono essere garantite dall'utilizzo di componenti software altamente interoperabili, che possono essere impiegate in una molteplicità di configurazioni prevedendo la possibilità di implementare progressivamente nuove funzionalità estendendo la piattaforma all'aumentare delle esigenze computazionali. Il concorrente dovrà dettagliare la descrizione delle varie tecnologie utilizzate per i seguenti livelli logici:

- **Web Server** :il livello logico che ospiterà le pagine relative al portale e quindi il contenuto di front end;
- **Application Server**: il livello logico che conterrà le componenti applicative del portale.
- **Data Base Server**: E' il livello logico che dovrà gestire le richieste generate dai servizi di front-end: questi dovranno accedere ai dati tramite le relative applicazioni.

Il web server scelto dovrà presentare i seguenti requisiti:

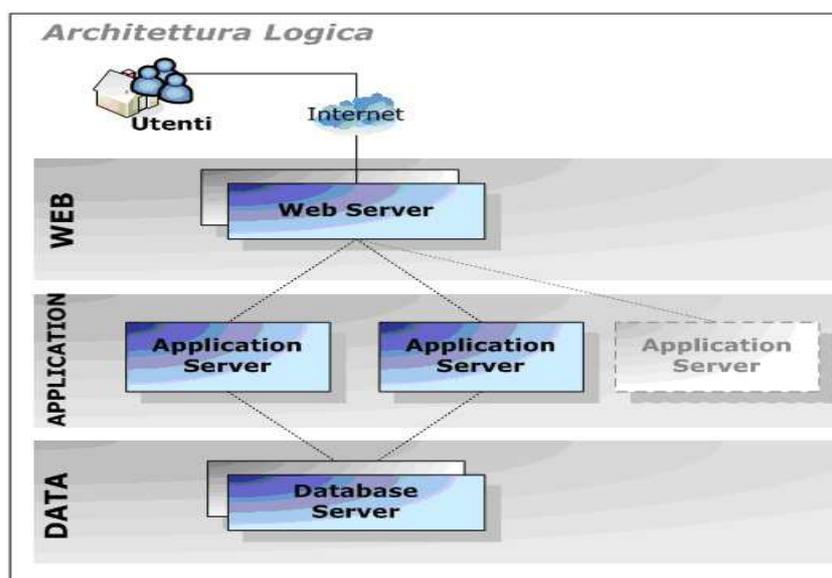
- Capacità di operare anche come HTTP proxy server;
- Capacità di registrare la propria attività su logs multipli;

- Supporto del protocollo di management SNMP (1, 2c o secure v3) attraverso un SNMP agent incluso e, in generale, capacità di manutenzione in remoto;
- Presenza di uno strumento di setup e manutenzione GUI-based;
- Presenza di un search engine interno;
- Supporto del protocollo di trasmissione IPv6;
- Supporto del protocollo di crittazione dati SSL v. 3;
- Supporto del protocollo WebDAV per la condivisione di cartelle via Internet

Uno dei componenti fondamentali è l'Application/Integration Server ossia la componente di base che, integrandosi con il database, realizza la gestione del deployment e dell'esecuzione dei componenti della piattaforma e dei componenti di implementazione dei servizi al cittadino. Il componente deve offrire le funzionalità classiche di un Application Server, integrando differenti funzionalità e servizi specifici a supporto del deployment, della configurazione, della gestione e dell'esecuzione di componenti integrati. L'Application/Integration Server proposto dovrà rispettare i seguenti requisiti:

- integrazione con i protocolli e i linguaggi più utilizzati (JDBC, EJB, JMS, ODBC, FTP, HTTP, SNMP, LDAP e XML);
- integrazione con i server di posta;
- supporto delle transazioni, tramite servizi interni o garantendo la connessione con database esterni; integrazione con le applicazioni software che supportano l'erogazione dei servizi di dettaglio nelle circostanze classificate come interazione, interazione bi direzionale e transazionale.
- integrazione di un motore di indicizzazione e ricerca delle informazioni;
- integrazione di meccanismi e soluzioni per il versioning, per l'editing e la manutenzione in remoto, utility di import, export e backup dei dati;
- reperimento ed integrazione di contenuti e servizi provenienti da altri sistemi informatici esterni od interni alla realtà comunale attraverso interfacce e protocolli standard (XML, SOAP, RSS);
- integrazione di sistemi per la statistica degli accessi;
- ambiente unico per l'amministrazione;

L'immagine di seguito riportata presenta l'architettura logica della soluzione oggetto della presente fornitura.



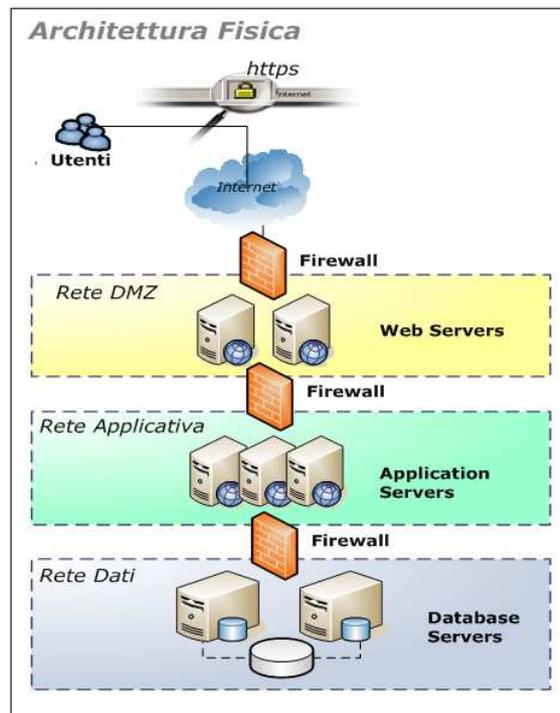
La piattaforma dal punto di vista funzionale sarà costituita da una serie di componenti che forniranno funzionalità e servizi per lo sviluppo e l'esecuzione dei servizi oggetto della presente fornitura. I componenti sono di seguito elencati:

- Identity manager: gestisce gli accessi degli utenti ai servizi tramite funzionalità di autenticazione, autorizzazione, auditing e profiling (AAP) nonché Single sign-on (SSO) e directory service.

- Modulo di protocollazione: alcuni servizi prevederanno la protocollazione della pratica. Il sistema di protocollazione dovrà essere centralizzato e dialogare con i back office dei Comuni aderenti.
- Motore di Workflow: gestisce processi complessi costituiti da sequenze strutturate di attività ciascuna delle quali comporta interazioni tra diversi attori, tra cui i cittadini stessi e gli Enti erogatori dei servizi.
- Porta di dominio: realizza l'integrazione applicativa con i sistemi informativi di back end degli Enti.
- Carrello pagamenti: offre le funzionalità per la gestione dei pagamenti che l'utente finale può dover effettuare durante l'iter di un procedimento erogato online.
- UDDI: registro che mantiene l'elenco di tutti i servizi online disponibili su ComOnline e offre le funzionalità di ricerca e pubblicazione dei servizi.
- Gestore eventi: regola la comunicazione tra due o più sistemi di back end degli Enti quando essi si scambiano eventi tramite le relative porte di dominio.

All'interno della presente fornitura il Concorrente dovrà prevedere l'ambiente di pre-produzione necessario per evitare attività quali testing, debugging sull'ambiente di produzione. Le attività di deployment dei servizi dovranno essere preventivamente eseguite e testate sull'ambiente di pre-produzione.

Di seguito si riporta l'architettura della piattaforma implementata dal Comune di Como nell'ambito del progetto *ComonLine* oggetto dell'attuale progetto di Riuso. I componenti dell'attuale piattaforma ed i servizi sviluppati all'interno del progetto *ComonLine* verranno messi a disposizione della Ditta Aggiudicataria al fine di utilizzare il *know how* acquisito e verificare con l'organo tecnico del progetto, (Comitato Tecnico Scientifico), gli elementi da poter utilizzare all'interno del progetto tecnico aggiudicato.



Sarà compito del committente assicurare:

- utilizzo di sistemi di crittografia di tipo SSL a 128 bit per lo scambio di dati sensibili
- utilizzo del protocollo HTTPS
- autenticazione sicura tramite smart-card di tipo CRS (Carta Regionale dei Servizi)
- accesso ai dati controllato da meccanismi di profilazione degli utenti.

Il concorrente dovrà illustrare quali standard di sicurezza, relativamente alla protezione e salvaguardia dei dati personali viene assicurato nel rispetto delle vigenti norme (D.Lgs. 196/2003) riguardanti il trattamento dei dati personali.

ART. 6.5 SPECIFICHE DI BASE

Partendo dai requisiti sopradescritti il Concorrente dovrà prevedere i componenti descritti di seguito.

ART. 6.5.1 PROFILAZIONE UTENTI

Gestione Utenti e Accessi. Tale componente permette di definire e personalizzare le utenze in modo da garantire la riservatezza dei dati e la possibilità di definire privilegi per ciascun utente.

Attraverso le voci Utenti, Ruoli, Profili e Gruppi si possono definire utenti in grado di intervenire solo su specifiche aree, inserendo, modificando o eliminando contenuti. Il profilo di amministratore permette di avere l'accesso a tutte le funzionalità del sistema. Una volta conosciuto il sistema è consigliato utilizzare utenze opportunamente definite.

Lato back office l'utente profilato visualizzerà tutti i componenti, applicativi e di contenuto, necessari al raggiungimento dell'obiettivo di rendere più facile, snello, veloce e produttivo il lavoro di tutti i dipendenti e collaboratori della Provincia di Como. L'utente profilato potrà gestire i servizi di sua competenza, visualizzare quelli di settore e quelli della comunità, l'utente amministratore di settore gestirà gli strumenti del proprio settore altresì l'amministratore del portale potrà gestire quelli relativi a tutta la Provincia di Como. Attraverso opportuni strumenti di controllo dovrà essere possibile tracciare tutte le azioni svolte da una particolare utenza ed, eventualmente, andare successivamente ad effettuare il tuning dei privilegi associati a tale utenza.

Art. 6.5.3 ACCESSO E MONITORAGGIO

Il fornitore dovrà prevedere uno strumento che permetta la gestione dell'accesso ai servizi erogati e il monitoraggio delle attività di funzionamento del sistema. I servizi di registrazione e monitoraggio sono alimentati dai dati sugli accessi sia in termine di utenti (cittadini, imprese, Enti o qualsiasi altra entità) sia in termine di servizi utilizzati, saranno salvati su un DB di servizio al fine di controllare attraverso dei report l'uso per fornire elementi e strumenti utili per approfondire la conoscenza dell'utente, delle sue richieste, esigenze e preferenze. Ci si propone pertanto di ottenere uno strumento per la gestione delle politiche agli accessi e il monitoraggio dell'utilizzo dei servizi e sullo stato dell'infrastruttura complessiva. In particolare, il sistema di registrazione deve gestire l'accesso ai servizi sia da parte degli utenti dell'intero progetto Siscotel (dipendenti delle Pubbliche amministrazioni, cittadini, imprese, professionisti) che degli altri componenti del sistema; deve offrire un servizio che comprende diverse funzionalità per gestire gli utenti, i profili di utenza, le abilitazioni, le deleghe ecc....

Il sistema di monitoraggio alimentato da dati provenienti dagli altri componenti del sistema deve fornire informazioni sullo stato dei servizi e sulle elaborazioni in corso, destinate agli amministratori del centro servizi territoriale. Dovrà consentire la produzione di report statistici e di contabilizzazioni. Infine dovrà, sulla base dei dati relativi alle attività di registrazione degli accessi e delle operazioni compiute sugli archivi permettere di fornire la conoscenza del cittadino cliente (richieste, preferenze, esigenze).

La modalità di attivazione del sistema di registrazione e di monitoraggio verso le altre componenti del sistema dovrà essere effettuato facendo interagire le applicazioni con il sistema di monitoraggio dei servizi infrastrutturali che colloquiano con il sistema di registrazione e di monitoraggio

Il sistema di registrazione e monitoraggio deve essere strutturato in modo tale da consentire l'uso dello stesso anche da parte di applicazioni che potrebbero essere eventualmente implementate in un momento successivo.

Nell'ambito della attività precedentemente descritte dovranno essere realizzate.

1. Componente per la profilazione degli utenti;
2. Componente per la registrazione degli utenti;
3. Componente per la delega;

Il servizio di monitoraggio, invece dovrà fornire le seguenti funzionalità:

1. Sistema di logging, obbligatoriamente anche con CRS;
2. Tracciamento attività;
3. Report sull'uso e il funzionamento del sistema;

4. Interfacce per l'interrogazione dello stato del sistema.

Art. 6.5.4 AUTENTICAZIONE

Il sistema dovrà prevedere due tipologie di profilo di utenti:

- consultazione estensiva delle banche dati, al fine di compiere analisi generali (profilo destinato a tecnici comunali, amministratori comunali, tecnici provinciali, etc.);
- consultazione puntuale delle banche dati, al fine di poter conoscere le informazioni di propria competenza (profilo destinato a singoli cittadini, professionista, etc.).

La profilazione estensiva dovrà poter essere configurata anche per un accesso profilato su singolo ente. Il sistema deve prevedere per i servizi on line obbligatoriamente due tipi di autenticazione, di seguito elencate:

Autenticazione "debole"

Tutti i servizi di front office messi a disposizione del cittadino devono prevedere l'accesso mediante autenticazione debole. Utilizzando una coppia di codici personali di identificazione quali l'identificatore personale (userid o login) e la relativa parola d'accesso (password). Tali codici vengono rilasciati inizialmente dall'ente gestore e potranno essere modificati nel tempo da parte del singolo cittadino interessato.

Autenticazione forte

L'autenticazione on line è la funzione naturale della **CRS/CNS** prevista dal Codice dell'Amministrazione Digitale. L'utilizzo prevalente è quindi quello dei portali delle Pubbliche Amministrazioni che erogano servizi a cittadini e/o imprese su Internet per i quali è necessario identificare in modo sicuro l'utente. Allo scopo di semplificare la realizzazione della funzione di autenticazione da parte degli enti erogatori locali lombardi Regione Lombardia e Lombardia Informatica hanno sviluppato e messo a disposizione degli enti il servizio Identity Provider del Cittadino (IdPC). La soluzione proposta dovrà essere basata sul sistema di autenticazione IdPC sopra indicato.

Art. 6.6 INTEGRAZIONE CON L'ANAGRAFE ESTESA

Obiettivo dell'integrazione è quello di attivare processi di back-office a fronte di specifiche richieste effettuate sul front-end del portale e quindi scambiare flussi dati in modalità bi-direzionale fra i servizi realizzati nell'ambito del progetto di portale e le applicazioni di back-office che sono interessate. Tenuto conto delle diverse e specifiche tecnologie con cui possono essere realizzate le applicazioni di back-office, la Provincia di Como ha in atto il progetto dell'Anagrafe Estesa che prevede appunto la creazione di un'unica base dati sovra comunale nella quale far convergere tutti i dati dei 32 comuni aderenti al Progetto Siscotel "Comuni Digitali". Il progetto verrà successivamente esteso agli altri comuni aderenti. Risulta evidente la necessità di prevedere una serie di interventi di analisi ed eventualmente di sviluppo ad-hoc lato back-office atti a rendere possibile l'effettiva integrazione.

L'anagrafe estesa realizzata dalla Provincia di Como deve essere quindi integrata con la piattaforma dei servizi di e-government, in modo da consentire il recupero automatico dei dati dal datawarehouse all'interno di ciascun servizio tramite l'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi. Il Concorrente, all'interno delle attività previste dal presente bando di gara, dovrà farsi carico delle configurazioni/integrazioni necessarie all'interfacciamento con il Portale dei servizi.

ART. 6.6.7 Documentazione

Al termine delle attività la società aggiudicataria dovrà rilasciare la documentazione completa di quanto realizzato. Dovranno essere documentati sia gli aspetti fisico-logistici che logici della nuova infrastruttura, sia in forma testuale che schematica. La documentazione dovrà riportare le caratteristiche delle diverse componenti, dei sistemi e delle procedure implementate, e dovrà essere corredata del codice sorgente realizzato. Dovrà includere la descrizione dei flussi, le specifiche tecniche dei servizi e tutto quanto sia necessario alla comprensione del servizio realizzato. Vi dovranno inoltre essere descritte le procedure operative e le modalità di intervento sulle diverse componenti oggetto della fornitura. La suddetta documentazione deve essere rilasciata sia in formato cartaceo che elettronico in ambiente windows (word, excel, ecc.).

Art. 6.7 CARATTERISTICHE DELL'INFRASTRUTTURA

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un servizio di hosting dedicato su macchine virtuali VMWARE atto ad ospitare l'infrastruttura tecnologica così come progettata e sviluppata. Il Concorrente dovrà fornire la descrizione del servizio offerto indicando le caratteristiche delle macchine virtuali, lo spazio disponibile, la banda Minima garantita etc, fornendo quindi tutte le caratteristiche necessarie alla valutazione della soluzione offerta. Il servizio dovrà tener conto della gestione della sicurezza dei dati prevedendo una efficace soluzione di disaster recovery per possibili criticità del sistema, oltre a garantire un'elevata sicurezza sia negli accessi da parte degli operatori, sia nella memorizzazione delle informazioni, sia nella trasmissione delle stesse, e soddisfare pienamente i requisiti imposti dall'attuale normativa sulla privacy e sul trattamento di informazioni sensibili.

Tale Hosting deve essere offerto, oltre che per il periodo di realizzazione, anche per un anno successivo alla consegna del prodotto finale e deve essere compreso nel prezzo di Fornitura: Su indicazione della provincia, il fornitore dovrà prevedere la migrazione del portale realizzato sulle macchine allocate presso il Centro Servizi Territoriale senza oneri aggiuntivi. La Provincia fornirà al Concorrente le seguenti licenze per la parte DBMS:

- 4 Licenze di Oracle Database Enterprise Edition ver. 10g – per l'ambiente di produzione;
- 6 Licenze Oracle Application server - per l'ambiente di produzione;

Art. 7 - FORNITURA SERVIZI DI E-GOVERNMENT

Il Fornitore, nell'ambito della presente fornitura, dovrà definire le specifiche tecniche e sviluppare i Servizi applicativi distinti a loro volta in:

1. **Servizi di interazione, articolati a loro volta come segue:**
 - i. **Servizi distributivi standard:** aventi come scopo di mettere a disposizione degli utenti documenti di validità generale in un opportuno formato, scaricabili e stampabili, quali, ad esempio, moduli, normative, avvisi, ecc.
 - ii. **Servizi distributivi personalizzati:** aventi come scopo di mettere a disposizione degli utenti documenti validi per un singolo utente o una specifica classe di utenti in un opportuno formato, scaricabili e stampabili, quali, ad esempio, certificati, attestazioni, ecc.
2. **Servizi di interazione bidirezionale:** aventi come scopo l'esecuzione in linea di una procedura completa in modo diretto da parte dell'utente, quali, ad esempio, la variazione di dati anagrafici, l'ottenimento di una concessione, il pagamento di una tassa, la sottomissione di una pratica, ecc.
3. **Servizi transazionali:** aventi come scopo il completamento on-line della procedura completa, qualora questa preveda anche l'esecuzione di un pagamento o in generale di una transazione monetaria.
4. **I servizi anagrafici e di stato civile** devono prevedere l'utilizzo del **timbro digitale**.

Art. 7.1 Servizi minimali

Il Fornitore dovrà fornire obbligatoriamente i servizi elencati in tabella, nonché potrà fornire ulteriori servizi che saranno valutati dalla provincia per essere inseriti nel portale servizi.

L'Unione Europea ha definito alcuni parametri di riferimento per monitorare i servizi da sviluppare e precisamente:

Livello 1: Informativo. Disponibile on line solo le informazioni necessarie per avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio. In particolare devono essere presenti on line le seguenti informazioni: descrizione dell'organizzazione e delle attività dell'Ente erogante il servizio; contatti per richiedere ulteriori informazioni (indirizzo mail, telefono, indirizzo postale, ecc...), dettagli sulle procedure e modalità di erogazione del servizio;

Livello 2: Download modulistica. Possibilità di scaricare on line i moduli necessari per avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio (interazione one-way).

In particolare: esistenza di link on line per eseguire il download del modulo, possibilità di stampare il modulo;
- possibilità di ordinare on line il modulo;

Livello 3 : Inoltro Richiesta. Possibilità di avviare on line la procedura che porta all'erogazione del servizio (interazione TWO-way). In particolare devono verificarsi contemporaneamente le seguenti condizioni:

Art. 7.2 IL TIMBRO DIGITALE

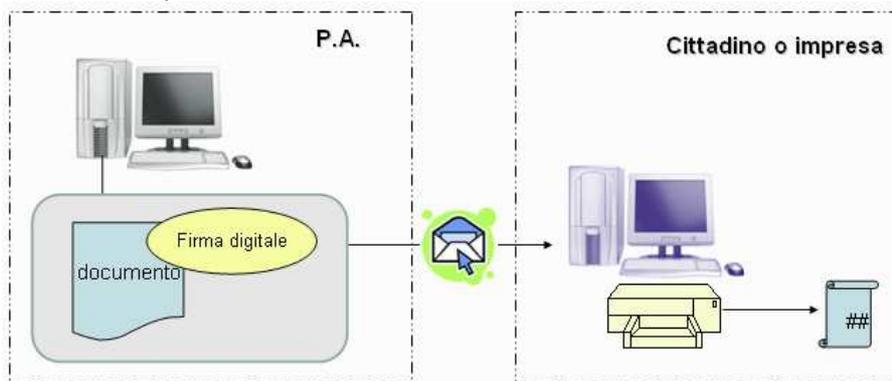
Nell'ambito della Pubblica Amministrazione e, nel rapporto tra questa e i suoi cittadini/imprese utenti esistono numerose situazioni in cui documenti dei quali occorre garantire l'autenticità possono attraversare, nel loro ciclo di vita, uno o più passaggi tra digitale e carta. Esiste senz'altro l'esigenza di proteggere tali documenti in tutte le fasi del ciclo di vita, indipendentemente dal supporto –elettronico o cartaceo – utilizzato. Questa indipendenza potrebbe essere possibile se si stampassero, contestualmente al contenuto del documento, le informazioni necessarie a controllare l'autenticità già presenti nel documento stesso.

Il timbro digitale realizza questa "indipendenza" apponendo un codice bidimensionale ai documenti firmati digitalmente; per cui il cittadino, opportunamente autenticato al portale dei servizi dell'Ente, potrà richiedere ed ottenere direttamente dalla postazione informatica un documento valido legalmente.

Nell'ambito del progetto "Comuni Digitali" l'aggiudicatario dovrà prevedere l'utilizzo del timbro digitale per i servizi di certificazione anagrafici e di stato civile ai sensi dell'art.15 quinquies della legge n.38 del 1990 .

Il timbro digitale dovrà permettere il rilascio di documenti secondo il processo di seguito descritto:

1. L'amministrazione rilascia il documento su supporto elettronico, dopo averlo firmato digitalmente. Il documento dovrà contenere, al proprio interno, il timbro digitale.
 2. Il destinatario del documento (cittadino o impresa) ottiene il documento su supporto elettronico, ad esempio scaricandolo dal sito dell'amministrazione, o ricevendolo via posta elettronica.
 3. Il destinatario visualizza e stampa il documento ricevuto con un software già disponibile (es. un browser), senza la necessità di acquistare software apposito. Nel caso in cui sia necessario utilizzare un plug-in o un modulo ad hoc, questo dovrà essere fornito gratuitamente dall'amministrazione.
- Il formato e le caratteristiche del timbro digitale dovranno permettere la sua stampa anche con stampanti a basso costo normalmente reperibili in commercio.



E la verifica secondo il processo di seguito descritto:

1. In ogni momento il documento stampato potrà essere sottoposto a verifica. Per questo, il documento stampato dovrà essere inserito in uno scanner, che ne produrrà una versione elettronica. Dovrà essere possibile adoperare scanner di basso costo, normalmente reperibili in commercio.
2. Si verificherà la firma digitale contenuta nel documento elettronico prodotto al passo precedente. Per far questo, non dovrà essere necessario dotarsi di un software a pagamento.



Il modulo o il plug-in necessario si scaricherà gratuitamente dallo stesso sito web dell'amministrazione che ha rilasciato il documento.

3. La verifica di cui al passo precedente dovrà garantire che il documento sia stato effettivamente emesso dall'amministrazione, e che il suo contenuto non sia stato alterato dopo l'emissione.

Dovrà essere possibile stampare il documento quante volte si vuole, e tutte le copie saranno ugualmente sicure. Attualmente esistono sul mercato numerose differenti soluzioni che adottano codifiche diverse. Il Concorrente dovrà prevedere all'interno della Sua offerta una tra le seguenti possibili codifiche: PDF417, Maxicode, Data Matrix e Dataglyph, (citare all'interno del documento CNIPA : " Il Timbro Digitale: una soluzione tecnologica per l'autenticazione dei documenti stampati" del 18 Dicembre 2006).

Il Concorrente dovrà dettagliare il numero di certificati che verranno rilasciati all'interno della presente fornitura. e l'eventuale dotazione hardware necessaria ,(inclusa nella fornitura), per l'erogazione del servizio.

ART.7.2.1 FIRMA DIGITALE

Il sistema dovrà prevedere l'utilizzo da parte degli utenti della firma digitale. I cittadini potranno allegare, e caricare file in formato pdf standard e file firmati digitalmente.

Art.7.3 DESCRIZIONE SERVIZI MINIMI

L'obiettivo principale dell'attività è quello di analizzare, modellare, standardizzare e realizzare un insieme di servizi online rispetto gli eventi della vita , servizi che l'amministrazione di ciascun ente potrà esporre in rete attraverso il portale" e che si integreranno in quello che sarà il punto di accesso virtuale nel rapporto tra Amministrazione e Cittadino e Impresa.

Caratteristica centrale è quella di instradare i diversi *fruitori* lungo percorsi funzionali alla soluzione di un problema/esigenza (amministrativa ma non solo), ipotizzando nel massimo grado di interazione possibile, un totale svolgimento di tutto l'adempimento in forma on line.

Il concorrente dovrà progettare il flusso,(tramite la rappresentazione a blocchi), e definire le specifiche tecniche di ciascun servizio presente all'interno della fornitura. Per ciascun attore,(utente), coinvolto nel servizio dovranno essere descritte le azioni possibili. I flussi dei servizi verranno condivisi con i referenti della Provincia e dei Comuni aderenti. La Provincia si farà carico di organizzare le riunioni collettive in modo da evitare inutili sprechi di tempo. I servizi prima di essere rilasciati verranno presentati ad un gruppo "ristretto" di referenti individuati dalla Provincia. Si evidenzia che i servizi dovranno prevedere tutti gli automatismi necessari a rendere la navigazione e l'utilizzo del servizio stesso più semplice e immediato per il cittadino. Inoltre, il fornitore dovrà prevedere la definizione e la produzione della modulistica necessaria al compimento dei servizi,(moduli, allegati, richiesta documenti,etc.).

Il fornitore per ogni servizio dovrà descrivere le seguenti attività:

1. Nome Responsabile del servizi o da attivare
2. Scopo e finalità: del servizio
3. Sintesi del servizio
4. Diagramma di sintesi (flusso del processo)
5. Descrizione dei passi operativi

Analogamente si dovranno descrivere :

Criteri di attivazione: definire che cosa consente di innescare l'avvio del processo;

Criteri di completamento: definire quando si deve considerare concluso il processo;

Prodotti: individuare i prodotti finali del processo;

Strumenti: individuare gli strumenti da utilizzare per l'attuazione del processo;

Input: indicare i prodotti in input;

Descrizione: Descrive il contenuto dell'attività da svolgere;

Output: indica i prodotti emessi

A titolo esemplificativo si allega un modello sviluppato.

- Dichiarazione di variazione ICI

Legenda:

Richiedente (R)

- Operatore Ufficio Archivio e Protocollo (OAP)
- Operatore Ufficio ICI (OI)
- Responsabile Ufficio Elaborazione Meccanografica (REM)

Flusso Dichiarazione di variazione ICI

Dati per l'erogazione del servizio

Di seguito si riportano i dati che l'utente deve fornire all'amministrazione per ottenere l'erogazione del servizio.

- Dati anagrafici del contribuente
- Dati degli immobili

Art. 7.4 SERVIZI DA SVILUPPARE

I servizi oggetto della presente fornitura sono suddivisi in soluzioni, l'elenco complessivo viene riportato nella tabella successiva.

Soluzione	N° Servizi
Autocertificazioni - servizi comunali di livello 1 e 2	12
Servizi anagrafici - servizi comunali di livello 3	9
Pagamenti online - servizi comunali di livello 4	5
Servizi mobilità, trasporto privato - servizi comunali di livello 3	3
Servizi per l'edilizia - servizi comunali di livello 3	3
Servizi scolastici - servizi comunali di livello 3	5
Servizi sulle iscrizioni, attivazioni, richieste e prenotazioni - servizi comunali di livello 3	5
Servizi sull'ambiente - servizi comunali di livello 3	4
Servizi provinciali - servizi provinciali di livello 3	3
Totale servizi	49

Art. 7.5 PAGAMENTI ONLINE

La Soluzione "Pagamenti Online" è costituita da servizi che permettono una pluralità di pagamenti verso l'Ente, ovvero: contravvenzioni, TARSU, ICI, imposta comunale sulla pubblicità, tasse scolastiche e canone di occupazione del suolo pubblico, nonché il pagamento dei diritti di Enti terzi nell'ambito delle pratiche di Sportello Unico.

Si sottolinea come l'adozione di questa Soluzione consentirà ampi benefici a indirizzo sia degli utenti esterni che dei dipendenti dell'Ente (per il dettaglio si rimanda alla descrizione puntuale dei singoli servizi).

I servizi appartenenti alla Soluzione vedranno due possibili modalità operative di implementazione:

- Integrazione light: gli applicativi gestionali in uso all'interno dell'Ente non vengono modificati, né interfacciati automaticamente al Servizio web. Sarà dunque l'operatore che trasferirà i dati dall'applicativo web a quello di back office, tramite una rapida e facile operazione di "copia/ incolla". Questa opzione, oltre a ridurre significativamente i tempi necessari al trasferimento dati, evita le problematiche derivanti dalla probabilità di errore di copia, così come i cicli dovuti al controllo e alla correzione dei dati.

- Integrazione strong: in tal caso verrà effettuata l'integrazione fra gli applicativi di back end utilizzati

dall'Ente e quelli di front end, grazie all'utilizzo della porta di dominio. A valle della verifica e conferma da parte dell'operatore, il sistema trasferisce automaticamente i dati nell'applicativo gestionale interno. I benefici derivanti dall'utilizzo di tale Soluzione sono evidentemente ancora maggiori e misurabili in termini di: (i) qualità e coerenza delle informazioni; (ii) ulteriore riduzione dei tempi e delle attività non a valore aggiunto; (iii) gestione dei dati più efficiente e, conseguentemente, incremento dell'efficacia nell'erogazione del Servizio.

La Soluzione Pagamenti Online è composta dai seguenti servizi:

- Pagamento canone occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP);
- Pagamento contravvenzioni;
- Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili;
- Pagamento T.A.R.S.U. (Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani);
- Pagamento tasse scolastiche.

Art. 7.5.1 Pagamento canone occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP)

Il Servizio di pagamento del canone di occupazione del suolo pubblico viene progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di effettuare online la pratica di pagamento del COSAP e, contestualmente, di garantire: La sicurezza dei pagamenti effettuati, senza la necessità di dover rilasciare i codici segreti della carta di credito o del bancomat;

Una pluralità di strumenti di pagamento possibili (carte di credito e bancomat);

La possibilità di avere on demand la visione dettagliata di tutti i pagamenti effettuati aggregati per tipologia di Servizio, per Settore, nonché per utente del portale.

Il Servizio permette, infatti, visibilità a tre tipologie di utenti:

Utente del portale (cittadino o impresa): avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale;

Utente di Settore generico: l'operatore di un Settore generico dell'amministrazione avrà la possibilità di verificare tutte le operazioni di pagamento del Settore di sua competenza;

1. Utente del Settore Tributi/Ragioneria: l'operatore del Settore tributi o ragioneria avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale.

Inoltre, l'adozione di questo Servizio consentirà a ciascun Ente di stabilire la politica di gestione dei costi delle commissioni relative al canale di pagamento utilizzato e allo strumento di pagamento utilizzato (Carta di credito e Bancomat), per non dover sostenere ingenti costi dovuti alle transazioni online. Sarà possibile, pertanto, inserire non solo gli importi delle commissioni, ma stabilire anche l'algoritmo di calcolo delle stesse: in particolare l'amministrazione potrà definire le commissioni da addebitare all'utente per fasce di importo, attribuendo costi fissi a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi) o percentuali dell'importo stesso a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi). Infine, il Servizio di pagamento canone di occupazione suolo pubblico apporta forti benefici temporali agli operatori dell'Ente, in diversa misura a seconda della tipologia di integrazione (light o strong) progettata.

Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento.

È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue:

- L'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note;

l'operatore dell'Ente può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente.

È prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.5.2 Pagamento contravvenzioni

Il Servizio di pagamento contravvenzioni viene progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di effettuare online la procedura di pagamento delle contravvenzioni e, contestualmente, di garantire:

La sicurezza dei pagamenti effettuati, senza la necessità di dover rilasciare i codici segreti della carta di credito o del bancomat;

Una pluralità di strumenti di pagamento possibili (carte di credito e bancomat);

La possibilità di avere on demand la visione dettagliata di tutti i pagamenti effettuati aggregati per tipologia di Servizio, per Settore, nonché per utente del portale.

Il Servizio permette, infatti, visibilità a tre tipologie di utenti:

Utente del portale (cittadino o impresa): avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale;

Utente di Settore generico: l'operatore di un Settore generico dell'amministrazione avrà la possibilità di verificare tutte le operazioni di pagamento del Settore di sua competenza;

Utente del Settore Tributi/Ragioneria: l'operatore del Settore tributi o ragioneria avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale.

Inoltre, l'adozione di questo Servizio consentirà a ciascun Ente di stabilire la politica di gestione dei costi delle commissioni relative al canale di pagamento utilizzato e allo strumento di pagamento utilizzato (Carta di credito e Bancomat), per non dover sostenere ingenti costi dovuti alle transazioni online. Sarà possibile, pertanto, inserire non solo gli importi delle commissioni, ma stabilire anche l'algoritmo di calcolo delle stesse: in particolare l'amministrazione potrà definire le commissioni da addebitare all'utente per fasce di importo, attribuendo costi fissi a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi) o percentuali dell'importo stesso a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi). Infine, il Servizio di pagamento contravvenzioni apporta forti benefici temporali agli operatori dell'Ente, in diversa misura a seconda della tipologia di integrazione (light o strong) progettata.

Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento.

Il Servizio prevede l'interazione con Enti esterni (ad es. con il corpo di Polizia Municipale) per la notifica dell'avvenuto pagamento. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore dell'Ente può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. È prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.5.3 Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili

Il Servizio di Pagamento ICI viene progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di gestire online il pagamento dell'Imposta Comunale sugli Immobili e, contestualmente, di garantire:

La sicurezza dei pagamenti effettuati, senza la necessità di dover rilasciare i codici segreti della carta di credito o del bancomat; Una pluralità di strumenti di pagamento possibili (carte di credito e bancomat);

La possibilità di avere on demand la visione dettagliata di tutti i pagamenti effettuati aggregati per tipologia di Servizio, per Settore, nonché per utente del portale.

Il Servizio permette, infatti, visibilità a tre tipologie di utenti:

- Utente del portale (cittadino o impresa): avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale;
- Utente di Settore generico: l'operatore di un Settore generico dell'amministrazione avrà la possibilità di verificare tutte le operazioni di pagamento del Settore di sua competenza;
- Utente del Settore Tributi/Ragioneria: l'operatore del Settore tributi o ragioneria avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale.

Inoltre, l'adozione di questo Servizio consentirà a ciascun Ente di stabilire la politica di gestione dei costi delle commissioni relative al canale di pagamento utilizzato e allo strumento di pagamento utilizzato (Carta di credito e Bancomat), per non dover sostenere ingenti costi dovuti alle transazioni online. Sarà possibile, pertanto, inserire non solo gli importi delle commissioni, ma stabilire anche l'algoritmo di calcolo delle stesse: in particolare l'amministrazione potrà definire le commissioni da addebitare all'utente per fasce di importo, attribuendo costi fissi a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi) o percentuali dell'importo stesso a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi). Infine, il Servizio di pagamento ICI apporta forti benefici di risparmio di tempo agli operatori comunali, in diversa misura a seconda della tipologia di integrazione (light o strong) progettata. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. Non è prevista l'interazione con Enti esterni. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue:

- L'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note;

L'operatore dell'Ente può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. È prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.5.4 Pagamento TARSU

Il Servizio di pagamento TARSU viene progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di gestire online il pagamento della tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani e, contestualmente, di garantire:

- La sicurezza dei pagamenti effettuati, senza la necessità di dover rilasciare i codici segreti della carta di credito o del bancomat;
- Una pluralità di strumenti di pagamento possibili (carte di credito e bancomat);
- La possibilità di avere on demand la visione dettagliata di tutti i pagamenti effettuati aggregati per tipologia di Servizio, per Settore, nonché per utente del portale.

Il Servizio permette, infatti, visibilità a tre tipologie di utenti:

1. Utente del portale (cittadino o impresa): avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale;
2. Utente di Settore generico: l'operatore di un Settore generico dell'amministrazione avrà la possibilità di verificare tutte le operazioni di pagamento del Settore di sua competenza;
3. Utente del Settore Tributi/Ragioneria: l'operatore del Settore tributi o ragioneria avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale.

Inoltre, l'adozione di questo Servizio consentirà a ciascun Ente di stabilire la politica di gestione dei costi delle commissioni relative al canale di pagamento utilizzato e allo strumento di pagamento utilizzato (Carta di credito e Bancomat), per non dover sostenere ingenti costi dovuti alle transazioni online. Sarà possibile, pertanto, inserire non solo gli importi delle commissioni, ma stabilire anche l'algoritmo di calcolo delle stesse: in particolare l'amministrazione potrà definire le commissioni da addebitare all'utente per fasce di importo, attribuendo costi fissi a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi) o percentuali dell'importo stesso a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi). Infine, il Servizio di pagamento TARSU apporta forti benefici in termini di risparmio temporale agli operatori comunali, in diversa misura a seconda della tipologia di integrazione (light o strong) progettata. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. Non è prevista l'interazione con Enti esterni. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore dell'Ente può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. È prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.5.6 Pagamento tasse scolastiche

Il Servizio di pagamento delle tasse scolastiche viene progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di gestire online il pagamento della tassa relativa alla frequenza scolastica e, contestualmente, di garantire: La sicurezza dei pagamenti effettuati, senza la necessità di dover rilasciare i codici segreti della carta di credito o del bancomat;

- Una pluralità di strumenti di pagamento possibili (carte di credito e bancomat);
- La possibilità di avere on demand la visione dettagliata di tutti i pagamenti effettuati aggregati per tipologia di Servizio, per Settore, nonché per utente del portale.

Il Servizio permette, infatti, visibilità a tre tipologie di utenti:

1. Utente del portale (cittadino o impresa): avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale;
2. Utente di Settore generico: l'operatore di un Settore generico dell'amministrazione avrà la possibilità di verificare tutte le operazioni di pagamento del Settore di sua competenza;
3. Utente del Settore Tributi/Ragioneria: l'operatore del Settore tributi o ragioneria avrà la possibilità di verificare tutti i pagamenti effettuati con il Portale Istituzionale.

Inoltre, l'adozione di questo Servizio consentirà a ciascun Ente di stabilire la politica di gestione dei costi delle commissioni relative al canale di pagamento utilizzato e allo strumento di pagamento utilizzato (Carta di credito e Bancomat), per non dover sostenere ingenti costi dovuti alle transazioni online. Sarà possibile, pertanto, inserire non solo gli importi delle commissioni, ma stabilire anche l'algoritmo di calcolo delle stesse: in particolare l'amministrazione potrà definire le commissioni da addebitare all'utente per fasce di importo, attribuendo costi fissi a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi) o percentuali dell'importo stesso a transazione (a seconda dello strumento di pagamento utilizzato e per fasce di importi).

Infine, il Servizio di pagamento Tasse scolastiche apporta forti benefici in termini di risparmio temporale agli operatori, in diversa misura a seconda della tipologia di integrazione (light o strong) progettata. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. Non è prevista l'interazione con Enti esterni. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue:

- L'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note;

L'operatore dell'Ente può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. È prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.6 SERVIZI ANAGRAFICI

La Soluzione "*Servizi Anagrafici*" consente ai cittadini lo svolgimento di alcuni importanti procedimenti amministrativi:

- Inoltrare online la richiesta di qualsiasi certificato anagrafico, elettorale e di stato civile (per se stessi e non per terze persone);
- Ricevere presso il proprio domicilio il/i certificato/i richiesto/i;
- Scegliere se effettuare il pagamento del certificato online al momento dell'inoltro della richiesta, oppure al momento della sua ricezione mediante contrassegno (il Comune dovrà dunque accogliere, dal punto di vista dell'organizzazione interna, anche il rilascio tramite canale postale con pagamento posticipato).

I servizi appartenenti alla Soluzione vedranno due possibili modalità operative di implementazione:

- Integrazione light: gli applicativi gestionali in uso all'interno dell'Ente non vengono modificati, né interfacciati automaticamente al Servizio web. Sarà dunque l'operatore che trasferirà i dati dall'applicativo web a quello di back office, tramite una rapida e facile operazione di "copia/incolla". Questa opzione, oltre a ridurre significativamente i tempi necessari al trasferimento dati, evita le problematiche derivanti dalla probabilità di errore di copia, così come i cicli dovuti al controllo e alla correzione dei dati.
- Integrazione strong: in tal caso verrà effettuata l'integrazione fra gli applicativi di back end utilizzati dall'Ente e quelli di front end, grazie all'utilizzo della porta di dominio. A valle della verifica e conferma da parte dell'operatore, il sistema trasferisce automaticamente i dati nell'applicativo gestionale interno. I benefici derivanti dall'utilizzo di tale Soluzione sono evidentemente ancora maggiori e misurabili in termini di: (i) qualità e coerenza delle informazioni; (ii) ulteriore riduzione dei tempi e delle attività non a valore aggiunto; (iii) gestione dei dati più efficiente e, conseguentemente, incremento dell'efficacia nell'erogazione del Servizio.

La Soluzione Servizi Anagrafici è composta dai seguenti **servizi confermati**:

- Autocertificazione guidata (moduli precompilati);
- Certificato contestuale;
- Certificato di stato di famiglia;
- Certificato di stato libero;
- Certificato godimento diritti politici;
- Certificato di cittadinanza;
- Certificato di esistenza in vita;
- Certificato di nascita;
- Certificato di residenza;
- Certificato di stato civile.

Il Servizio di Certificato di cittadinanza abilita il cittadino a:

- Inoltare online la richiesta di certificato (per se stesso e non per terze persone);
- Poter scaricare il certificato direttamente dalla postazione personale;
- Scegliere se effettuare il pagamento del certificato online al momento dell'inoltro della richiesta, oppure al momento della sua ricezione mediante contrassegno (il Comune dovrà dunque accogliere, dal punto di vista organizzativo interno, anche il rilascio tramite canale postale con pagamento posticipato).

L'utilizzo del Servizio potrebbe portare notevoli benefici di organizzazione interna: il canale Internet consente infatti al cittadino e all'Amministrazione di interagire in modo asincrono, evitando al primo le tipiche code allo sportello e permettendo alla seconda di svolgere le attività di produzione dei certificati negli orari in cui lo sportello è chiuso al pubblico.

Art. 7.6.1 Servizio: Moduli di autocertificazione precompilati:

La facoltà di avvalersi di apposite dichiarazioni sostitutive è consentita al cittadino esclusivamente nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i concessionari e i gestori di pubblici servizi.

Già con la legge 4-1-1969, n.15, istitutiva delle norme sulla documentazione amministrativa, è stata introdotta la possibilità di avvalersi di dichiarazioni sostitutive. Il 22-2-1999 è entrato in vigore il D.P.R. 20-10-1998 n.403 regolamento di attuazione degli artt. 1,2 e 3 della legge "Bassanini" che raccoglie e riordina le norme in materia di semplificazione amministrativa, permettere ai cittadini di usufruire di tutte le funzionalità del servizio per via telematica sfruttando i canali di comunicazione messi a disposizione dal CENTRO SERVIZI della provincia attraverso l'anagrafe estesa. Obiettivo del servizio è la Semplificazione e l'interazione tra cittadini e PA; Il cittadino ;previa autocertificazione mediante CRS, il cittadino richiamerà il modulo desiderato che sarà precompilato attraverso interrogazione in automatico dell'anagrafe estesa (eventuali dati mancanti saranno integrati dal cittadino stesso) sarà a cura del cittadino, infine il cittadino potrà stampare e firmare le autocertificazioni.

Autocertificazione da realizzare

1. Residenza
2. Cittadinanza
3. Stato libero
4. Nascita
5. Esistenza in vita
6. Residenza e cittadinanza
7. Residenza e stato libero
8. Residenza, cittadinanza e stato libero
9. Stato di famiglia
10. Stato di famiglia e cittadinanza
11. Stato di famiglia e residenza
12. Stato di famiglia, residenza e cittadinanza

Art. 7.7 SERVIZI SCOLASTICI

La Soluzione “*Servizi scolastici*” comprende servizi che consentono ai cittadini di iscrivere i propri figli alle scuole (valido anche per i cittadini extracomunitari) e richiedere un certificato di iscrizione/frequenza. Alcuni servizi della Soluzione sono stati realizzati in due modalità differenti che prevedono un diverso livello di integrazione con gli applicativi di back end:

- Integrazione light: gli applicativi gestionali in uso non vengono modificati, né interfacciati automaticamente al Servizio web. Sarà dunque l’operatore che trasferirà i dati dall’applicativo web a quello di back office, tramite una rapida e facile operazione di “copia/incolla”. Questa opzione, oltre a ridurre significativamente i tempi necessari al trasferimento dati, evita le problematiche derivanti dalla probabilità di errore di copia, così come i ricicli dovuti al controllo e alla correzione dei dati.
- Integrazione strong: in tal caso verrà effettuata l’integrazione fra gli applicativi di back end utilizzati dall’Ente e quelli di front end, grazie all’utilizzo della porta di dominio. A valle della verifica e conferma da parte dell’operatore, il sistema trasferisce automaticamente i dati nell’applicativo gestionale interno. I benefici derivanti dall’utilizzo di tale Soluzione sono evidentemente ancora maggiori e misurabili in termini di: (i) qualità e coerenza delle informazioni; (ii) ulteriore riduzione dei tempi e delle attività non a valore aggiunto; (iii) gestione dei dati più efficiente e, conseguentemente, incremento dell’efficacia nell’erogazione del Servizio.

Nel caso dell’integrazione strong, è importante sottolineare quanto i vantaggi sopra esplicitati saranno tangibili sia da parte degli utenti che dell’operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore: una volta effettuata l’autenticazione, sarà il sistema stesso a compilare in automatico alcuni dei dati relativi al Servizio, “pescandoli” dal data base del gestionale interno. L’operatore, invece, beneficerà dell’automatismo di inserimento e trasferimento dei dati da parte del sistema all’applicativo gestionale e, analogamente a quanto accade per l’utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dall’annullamento della probabilità di errore. Nondimeno, la Soluzione consente agli Enti aderenti, nel caso della versione light, di godere comunque degli evidenti benefici derivanti dall’introduzione delle nuove modalità di lavoro, senza modificare direttamente gli applicativi gestionali attualmente in uso ma variando le modalità di utilizzo degli stessi. I vincoli all’utilizzo della Soluzione, eccetto quelli tecnologici, sono rappresentati esclusivamente dall’apertura del wallet di Bankpass che consente il pagamento delle tasse ministeriali. La Soluzione Servizi Scolastici comprende i seguenti servizi confermati:

- Iscrizione scuola materna;
- Iscrizioni scolastiche | elementari;
- Iscrizioni scolastiche | medie;
- Iscrizioni scolastiche | superiori;
- Richiesta attestati di frequenza corsi scolastici.

Art. 7.7.1 Iscrizione scuola materna

Il Servizio abilita l’utente a iscrivere i propri figli alle scuole materne (valido anche per i cittadini extracomunitari) solo durante gli intervalli validi per l’iscrizione. Il Servizio è stato progettato in maniera tale da consentire all’operatore dell’Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un’integrazione documentale per procedere con l’istruttoria della pratica. L’utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell’amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. Il richiedente potrà “avviare la pratica” interagendo con il Portale Istituzionale; l’accesso al Servizio è subordinato all’accreditamento. È prevista l’interazione con Enti esterni per attività di verifica. È prevista l’interazione con uffici interni, nel modo che segue:

L’operatore dell’Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note;

L’operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell’operatore comunale prima dell’invio al richiedente. È prevista l’integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.7.2 Iscrizioni scolastiche elementari e medie

Il Servizio abilita l'utenza ad iscrivere i propri figli alle scuole elementari (valido anche per i cittadini extracomunitari) solo durante gli intervalli validi per l'iscrizione, consentendo ai genitori degli alunni:

Di selezionare la scelta di avvalersi o meno dell'insegnamento della religione cattolica;

Di inserire la propria proposta sulle opportunità educative offerte agli studenti. Il Servizio è stato progettato in maniera tale da consentire all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. È prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.7.3 Iscrizioni scolastiche | superiori

Il Servizio abilita l'utenza ad iscrivere i propri figli alle scuole medie (valido anche per i cittadini extracomunitari) solo durante gli intervalli validi per l'iscrizione, consentendo ai genitori degli alunni: Di selezionare la scelta di avvalersi o meno dell'insegnamento della religione cattolica; Di inserire la propria proposta sulle opportunità educative offerte agli studenti. La Soluzione realizzata consente, prima, di inoltrare la richiesta alla scuola secondaria di primo grado e, soltanto dopo la sua approvazione, di inoltrare la pratica ai responsabili della scuola secondaria di secondo grado. Il Servizio è stato progettato in maniera tale da consentire all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute.

Art. 7.7.4 Richiesta attestati di frequenza corsi scolastici

- Il Servizio abilita l'utenza a richiedere un certificato di iscrizione/frequenza dell'anno corrente, di frequenza in anni scolastici precedenti e di nulla osta al trasferimento; il certificato verrà rilasciato dall'amministrazione scolastica e sarà direttamente scaricabile dal proprio computer.
- Il Servizio è stato inoltre progettato in maniera tale da consentire all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue:
- L'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note;
- L'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente.

Art. 7.5 SERVIZI SULLE ISCRIZIONI, ATTIVAZIONI, RICHIESTE E PRENOTAZIONI

La Soluzione "*Servizi sulle iscrizioni, attivazioni, richieste e prenotazioni*" comprende servizi che consentono di:

- Effettuare la dichiarazione di variazione sull'imposta comunale sugli immobili (ICI);
- Effettuare la richiesta di rimborso dell'imposta comunale sugli immobili (ICI);
- Effettuare la denuncia per il calcolo della tassa di smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU);
- Effettuare la prenotazione per la visita ai musei civici;
- Effettuare la prenotazione per i cittadini stranieri per la consegna della documentazione e il ritiro delle pratiche di permesso di soggiorno presso gli sportelli delle Amministrazioni convenzionate.

I servizi della Soluzione sono stati realizzati in due modalità differenti che prevedono un diverso livello di integrazione con gli applicativi di back end:

- Integrazione light: gli applicativi gestionali in uso non vengono modificati, né interfacciati automaticamente al Servizio web. Sarà dunque l'operatore che trasferirà i dati dall'applicativo web a quello di back office, tramite una rapida e facile operazione di "copia/incolla". Questa opzione, oltre a ridurre significativamente i tempi necessari al trasferimento dati, evita le problematiche derivanti dalla probabilità di errore di copia, così come i ricicli dovuti al controllo e alla correzione dei dati.
- Interazione strong: in tal caso verrà effettuata l'integrazione fra gli applicativi di back end utilizzati dall'Ente e quelli di front end, grazie all'utilizzo della porta di dominio. A valle della verifica e conferma da parte dell'operatore, il sistema trasferisce automaticamente i dati nell'applicativo gestionale interno. I benefici derivanti dall'utilizzo di tale Soluzione sono evidentemente ancora maggiori e misurabili in termini di: (i) qualità e coerenza delle informazioni; (ii) ulteriore riduzione dei tempi e delle attività non a valore aggiunto; (iii) gestione dei dati più efficiente e, conseguentemente, incremento dell'efficacia nell'erogazione del Servizio.

Nel caso dell'integrazione strong, è importante sottolineare quanto i vantaggi sopra esplicitati saranno tangibili sia da parte degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore: una volta effettuata l'autenticazione, sarà il sistema stesso a compilare in automatico alcuni dei dati relativi al Servizio, "pescandoli" dal data base del gestionale interno. L'operatore, invece, beneficerà dell'automatismo di inserimento e trasferimento dei dati da parte del sistema all'applicativo gestionale e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dall'annullamento della probabilità di errore.

Nondimeno, la Soluzione consente agli Enti aderenti, nel caso della versione light, di godere comunque degli evidenti benefici derivanti dall'introduzione delle nuove modalità di lavoro, senza modificare direttamente gli applicativi gestionali attualmente in uso ma variando le modalità di utilizzo degli stessi. La Soluzione "Servizi sulle iscrizioni, attivazioni, richieste e prenotazioni" comprende i seguenti servizi confermati:

- Dichiarazione imposta comunale sugli immobili;
- Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU);
- Prenotazione cultura | musei;
- Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili;
- Servizio di Prenotazione Online per Cittadini Extracomunitari.

Art. 7.5.1 Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili

Il Servizio di richiesta di rimborso dell'imposta comunale sugli immobili (ICI) abilita il richiedente a formulare, previa autenticazione al Portale Istituzionale e accesso al Servizio online, la richiesta di rimborso dell'ICI. In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato, il Servizio è stato progettato in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, il Servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax. Il Servizio consente all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. L'implementazione del Servizio riserva notevoli vantaggi sia in favore degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore, in virtù dei controlli automatici presenti all'interno del Servizio stesso; l'operatore, inoltre, beneficerà dell'uniformità e della comprensibilità della modulistica recepita e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dalla riduzione della probabilità di errore.

Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento.

Art. 7.5.2 Dichiarazione imposta comunale sugli immobili;

Il Servizio di dichiarazione dell'imposta comunale sugli immobili (ICI) abilita il richiedente a formulare, previa autenticazione al portale Comunale e accesso al Servizio online, la dichiarazione dell'ICI. In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato, il Servizio è stato progettato in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, il Servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax. Il Servizio

consente all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute.

L'implementazione del Servizio riserva notevoli vantaggi sia in favore degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore, in virtù dei controlli automatici presenti all'interno del Servizio stesso; l'operatore, inoltre, beneficerà dell'uniformità e della comprensibilità della modulistica recepita e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dalla riduzione della probabilità di errore. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: L'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; L'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente.

Art.7.5.3 Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU);

Il Servizio di denuncia per il calcolo della tassa di smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU) abilita il richiedente a denunciare lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani. In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato, il Servizio è stato progettato in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, il Servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax. Il Servizio consente all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. L'implementazione del Servizio riserva notevoli vantaggi sia in favore degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore, in virtù dei controlli automatici presenti all'interno del Servizio stesso; l'operatore, inoltre, beneficerà dell'uniformità e della comprensibilità della modulistica recepita e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dalla riduzione della probabilità di errore. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: L'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; L'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente.

Art. 7.5.4 Prenotazione cultura | musei;

Il Servizio di Prenotazione cultura | musei abilita l'utenza allo svolgimento della prenotazione di eventi culturali e museali, previa autenticazione al Portale Istituzionale e accesso al Servizio. In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato, il Servizio è stato progettato in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, il Servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax. Il Servizio consente all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. L'implementazione del Servizio riserva notevoli vantaggi sia in favore degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore, in virtù dei controlli automatici presenti all'interno del Servizio stesso; l'operatore, inoltre, beneficerà dell'uniformità e della comprensibilità della modulistica recepita e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dalla riduzione della probabilità di errore. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento.

Art.7.5.5 Servizio di Prenotazione Online per Cittadini Extracomunitari.

Il Servizio di Prenotazione Online per Cittadini Extracomunitari abilita l'utenza allo svolgimento della prenotazione per i cittadini stranieri, per la consegna della documentazione e il ritiro delle pratiche di

permesso di soggiorno presso gli sportelli delle Amministrazioni convenzionate. La fruizione del Servizio è vincolata all'autenticazione al Portale Istituzionale e al relativo accesso al Servizio. In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato, il Servizio è stato progettato in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, il Servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax. Il Servizio consente all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. L'implementazione del Servizio riserva notevoli vantaggi sia in favore degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore, in virtù dei controlli automatici presenti all'interno del Servizio stesso; l'operatore, inoltre, beneficerà dell'uniformità e della comprensibilità della modulistica recepita e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dalla riduzione della probabilità di errore. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento.

Art. 7.6 SERVIZI PER L'EDILIZIA

La Soluzione "*Servizi per l'edilizia*" è costituita da servizi che offrono le seguenti funzionalità:

- **Consultazione Pratiche Edilizie**, differenziata in base al profilo di accesso (Amministratori, Tecnici, Cittadini); ogni soggetto interessato ad una pratica edilizia in quanto intestatario, progettista o impresa costruttrice, può prendere visione, previa identificazione, dello stato di avanzamento della medesima. Gli amministratori e gli uffici comunali autorizzati (ad esempio Assessore all'urbanistica e l'U.R.P.) possono consultare, in forma aggregata, le pratiche edilizie dell'Ente attraverso l'ausilio di adeguate selezioni.
- **Modulistica Online**, per la standardizzazione della modalità di presentazione di una pratica edilizia.
- **Ufficio accettazione Online**, finalizzato alla verifica della completezza della domanda prima dell'invio per l'istruttoria; con questo Servizio i professionisti partecipano in modo attivo alla predisposizione dei documenti che portano al rilascio dei titoli abilitativi.
- **Istruttoria Online**, che permette di compilare, allegando tutta la documentazione, le seguenti pratiche edilizie: Permesso di Costruire, Denuncia Inizio Attività, Agibilità. Dopo aver compilato la domanda il professionista invia i dati della stessa al Comune. L'ufficio tecnico riceve, in via telematica, tali dati e può registrarli automaticamente negli archivi informatici del sistema gestionale (in caso di integrazione strong). Qualsiasi cambiamento dello stato della pratica è pubblicato online ed inviato con posta elettronica all'interessato.

In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato la Soluzione è stata progettata in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, i servizi della Soluzione prevedono la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta. La Soluzione Servizi per l'edilizia comprende i seguenti servizi confermati:

- Autorizzazione edilizia;
- Certificato di agibilità;
- Dichiarazione Inizio Attività (DIA).

Art. 7.6.1 Autorizzazione edilizia

Il Servizio consente al professionista di presentare online la domanda di richiesta di permesso di costruire ed ottenere direttamente sul proprio PC l'autorizzazione alla richiesta interagendo esclusivamente con il portale del Comune. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di essere in possesso di firma digitale forte.

Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue:

- L'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note;

L'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. Non è previsto l'utilizzo del sistema di pagamento.

Art. 7.6.2 Dichiarazione di inizio attività

Il Servizio consente al cittadino, supportato nella relazione tecnica dal professionista, di presentare online la Denuncia di Inizio Attività interagendo esclusivamente con il portale del Comune. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di essere in possesso di firma digitale forte. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. Non è previsto l'utilizzo del sistema di pagamento.

Art. 7.6.3 Certificato di agibilità

Il Servizio consente al cittadino, supportato nella relazione tecnica dal professionista, di espletare online la procedura, interagendo esclusivamente con il portale del Comune. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente. Non è previsto l'utilizzo del sistema di pagamento. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di essere in possesso di firma digitale forte.

Art. 7.7 SERVIZI MOBILITÀ, TRASPORTO PRIVATO

La Soluzione "*Servizi mobilità, trasporto privato*" comprende servizi rivolti a diverse tipologie di utenti della strada. I servizi sono stati progettati avendo come obiettivo primario quello di garantire all'utente facilità di utilizzo, sicurezza dei pagamenti effettuati e rapidità nel tempo di risposta. I servizi garantiscono, inoltre, una pluralità di modalità e strumenti di pagamento possibili (e.g. contrassegno, carte di credito e bancomat) e danno la possibilità di allegare eventuale documentazione aggiuntiva, necessaria per l'attivazione del procedimento. Attraverso il Portale Istituzionale sarà possibile:

- Per gli utenti del portale (cittadini o imprese):
 - Inviare la documentazione necessaria all'avvio della pratica;
 - Effettuare eventuali integrazioni alla documentazione precedentemente consegnata;
 - Verificare in ogni istante lo stato di avanzamento delle pratiche effettuate;
 - Verificare lo stato del pagamento delle imposte e delle contravvenzioni.
- Per gli utenti dell'amministrazione:
 - Visualizzare la documentazione pervenuta;
 - Richiedere eventuali integrazioni per procedere con l'istruttoria della pratica;
 - Verificare lo stato di avanzamento delle pratiche in corso d'opera;
 - Attivare un canale di comunicazione con il cittadino/impresa.

Alcuni servizi della Soluzione sono stati realizzati in due modalità differenti che prevedono un diverso livello di integrazione con gli applicativi di back end:

- Integrazione *light*: gli applicativi gestionali in uso non vengono modificati, né interfacciati automaticamente al Servizio web. Sarà dunque l'operatore che trasferirà i dati dall'applicativo web a quello di back office, tramite una rapida e facile operazione di "copia/incolla". Questa opzione, oltre a

ridurre significativamente i tempi necessari al trasferimento dati, evita le problematiche derivanti dalla probabilità di errore di copia, così come i ricicli dovuti al controllo e alla correzione dei dati.

- Integrazione *strong*: in tal caso verrà effettuata l'integrazione fra gli applicativi di back end utilizzati dall'Ente e quelli di front end, grazie all'utilizzo della porta di dominio. A valle della verifica e conferma da parte dell'operatore, il sistema trasferisce automaticamente i dati nell'applicativo gestionale interno. I benefici derivanti dall'utilizzo di tale Soluzione sono evidentemente ancora maggiori e misurabili in termini di: (i) qualità e coerenza delle informazioni; (ii) ulteriore riduzione dei tempi e delle attività non a valore aggiunto; (iii) gestione dei dati più efficiente e, conseguentemente, incremento dell'efficacia nell'erogazione del Servizio.

Nel caso dell'integrazione strong, è importante sottolineare quanto i vantaggi sopra esplicitati saranno tangibili sia da parte degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore: una volta effettuata l'autenticazione, sarà il sistema stesso a compilare in automatico alcuni dei dati relativi al Servizio, "pescandoli" dal data base del gestionale interno. L'operatore, invece, beneficerà dell'automatismo di inserimento e trasferimento dei dati da parte del sistema all'applicativo gestionale e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dall'annullamento della probabilità di errore. Nondimeno, la Soluzione consente agli Enti aderenti, nel caso della versione light, di godere comunque degli evidenti benefici derivanti dall'introduzione delle nuove modalità di lavoro, senza modificare direttamente gli applicativi gestionali attualmente in uso ma variando le modalità di utilizzo degli stessi. La Soluzione Servizi mobilità, trasporto privato comprende i seguenti servizi confermati:

- Autorizzazione trasporti eccezionali;
- Rilascio permesso transito in zone traffico limitato.
- Rilascio parcheggio disabili.

Art. 7.7.1 Autorizzazioni trasporti eccezionali

Il Servizio consente la richiesta e il rilascio online di autorizzazioni per trasporti eccezionali (singole, multiple e periodiche). Le categorie di utenti che possono usufruire del Servizio sono:

- Agenzie;
- Ditta di Autotrasportatori;
- Privato Autotrasportatore.

Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di: essere in possesso di firma digitale forte; disporre di carta di credito o wallet Bankpass.

Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. Non è previsto l'utilizzo del sistema di pagamento. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente.

Art. 7.7.2 Rilascio permesso di transito in zone a traffico limitato

Il permesso per la circolazione su zone a traffico limitato è, solitamente, regolamentato da norme comunali e viene rilasciato in varie tipologie: es. Residenti – Posti Auto – Distribuzione Servizi – Distribuzione Servizi Installazione – Trasporto in conto proprio – Interesse Pubblico – Pronto Intervento – Medici – Agenti e rappresentanti. Permettere ai cittadini di usufruire di tutte le funzionalità del servizio per via telematica e di richiedere tale permesso.

Il Servizio abilita gli aventi diritto al rilascio del permesso di transito in zone a traffico limitato. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di: Essere in possesso di firma digitale forte; disporre di carta di credito o wallet Bankpass. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. Non è previsto l'utilizzo del sistema di pagamento. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente.

Art. 7.7.3 Rilascio parcheggio disabili

Rif. Decreto legislativo n. 285 del 30.4.1992 (art.188): - Nuovo Codice della Strada, Il contrassegno/handicap viene rilasciato dal Comune di residenza dell'interessato ma è valido su tutto il territorio nazionale. Attraverso il portale sarà possibile effettuare tale richiesta.

Il Servizio abilita gli aventi diritto al rilascio del permesso di parcheggio negli spazi riservati ai disabili. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di: essere in possesso di firma digitale forte; disporre di carta di credito o wallet Bankpass. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con Enti esterni per attività di verifica. È prevista l'interazione con uffici interni, nel modo che segue: l'operatore dell'Ente può inoltrare la richiesta di informazioni ad altri uffici avendo la possibilità di aggiungere eventuali note; l'operatore che riceve la richiesta può apporre alcune modifiche alla risposta dell'operatore comunale prima dell'invio al richiedente.

Art. 7.8 SERVIZI SULL'AMBIENTE

La Soluzione "*Servizi sull'ambiente*" è stata selezionata in quanto i servizi che la costituiscono consentono di:

- Effettuare la domanda di autorizzazione all'esercizio delle attività a ridotto inquinamento atmosferico;
- Effettuare la domanda di autorizzazione all'esercizio delle attività ad emissioni poco significative;
- Effettuare la richiesta di scarico in fognatura;
- Effettuare la denuncia di impianti termici di potenza inferiore ai 35 kW.

A seconda dello specifico Servizio, ci possono essere casi in cui altri Enti o diversi settori dell'amministrazione sono implicati nello svolgimento del procedimento. La Soluzione prevede, ad un certo grado, il loro coinvolgimento nel flusso. Per attivare il Servizio dunque, vi deve essere un previo accordo tra i diversi Enti e tra i diversi settori sui meccanismi di interazione e di comunicazione da adottare.

Alcuni servizi della Soluzione sono stati realizzati in due modalità differenti che prevedono un diverso livello di integrazione con gli applicativi di back end:

- Integrazione light: gli applicativi gestionali in uso non vengono modificati, né interfacciati automaticamente al Servizio web. Sarà dunque l'operatore che trasferirà i dati dall'applicativo web a quello di back office, tramite una rapida e facile operazione di "copia/incolla". Questa opzione, oltre a ridurre significativamente i tempi necessari al trasferimento dati, evita le problematiche derivanti dalla probabilità di errore di copia, così come i ricicli dovuti al controllo e alla correzione dei dati.
- Integrazione strong: in tal caso verrà effettuata l'integrazione fra gli applicativi di back end utilizzati dall'Ente e quelli di front end, grazie all'utilizzo della porta di dominio. A valle della verifica e conferma da parte dell'operatore, il sistema trasferisce automaticamente i dati nell'applicativo gestionale interno. I benefici derivanti dall'utilizzo di tale Soluzione sono evidentemente ancora maggiori e misurabili in termini di: (i) qualità e coerenza delle informazioni; (ii) ulteriore riduzione dei tempi e delle attività non a valore aggiunto; (iii) gestione dei dati più efficiente e, conseguentemente, incremento dell'efficacia nell'erogazione del Servizio.

Nel caso dell'integrazione strong, è importante sottolineare quanto i vantaggi sopra esplicitati saranno tangibili sia da parte degli utenti che dell'operatore. I primi, infatti, ne godranno al momento della fruizione del Servizio, che sarà più rapido e con minor rischio di errore: una volta effettuata l'autenticazione, sarà il sistema stesso a compilare in automatico alcuni dei dati relativi al Servizio, "pescandoli" dal data base del gestionale interno. L'operatore, invece, beneficerà dell'automatismo di inserimento e trasferimento dei dati da parte del sistema all'applicativo gestionale e, analogamente a quanto accade per l'utente, trarrà vantaggio dalla diminuzione dei tempi e dall'annullamento della probabilità di errore. Nondimeno, la Soluzione consente agli Enti aderenti, nel caso della versione light, di godere comunque degli evidenti benefici derivanti dall'introduzione delle nuove modalità di lavoro, senza modificare direttamente gli applicativi gestionali attualmente in uso ma variando le modalità di utilizzo degli stessi. La Soluzione "*Servizi sull'ambiente*" comprende i seguenti servizi confermati:

- Autorizzazione allo scarico insediamenti produttivi;
- Autorizzazione emissioni in atmosfera (poco significative);
- Autorizzazione emissioni in atmosfera (ridotte);
- Denunce impianti termici.

Art. 7.8.1 Autorizzazione allo scarico insediamenti produttivi

Il Servizio consente al richiedente di effettuare la richiesta di scarico in fognatura interagendo esclusivamente con il Portale Istituzionale. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di: Autenticarsi tramite CRS/CNS o attraverso username e password; È prevista l'interazione con gli Enti terzi e gli uffici interni all'Amministrazione, coinvolti nel flusso del procedimento.

Art. 7.8.2 Denunce impianti termici

Il Servizio consente di effettuare la denuncia di impianti termici di potenza inferiore ai 35 kW. Il Servizio è stato progettato per consentire il coinvolgimento, qualora necessario, di altri Enti o diversi settori dell'amministrazione implicati nello svolgimento del procedimento. Si è previsto, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale: in questo senso, per esempio, il Servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax. Il Servizio consente inoltre all'operatore dell'Ente di validare la documentazione pervenuta e, ove necessario, di richiedere un'integrazione documentale per procedere con l'istruttoria della pratica. L'utente verrà dunque avvertito via mail e/o attraverso un Sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'amministrazione ed avrà la possibilità di adempiere alle ulteriori richieste pervenute. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con gli Enti terzi e gli uffici interni all'Amministrazione, coinvolti nel flusso del procedimento. Non è prevista l'integrazione con il sistema di pagamento online.

Art. 7.8.3 Autorizzazione emissioni in atmosfera (poco significative)

Il Servizio consente al richiedente di effettuare la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante la sussistenza di attività ad inquinamento atmosferico poco significativo interagendo esclusivamente con il portale del Comune. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di autenticarsi tramite CRS/CNS o attraverso username e password. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con gli Enti terzi e gli uffici interni all'Amministrazione, coinvolti nel flusso del procedimento. Non è prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art. 7.8.4 Autorizzazione emissioni in atmosfera (ridotte)

Il Servizio consente al richiedente di effettuare la domanda di autorizzazione all'esercizio delle attività a ridotto inquinamento atmosferico (i.e. R.I.A.) interagendo esclusivamente con il portale del Comune. Per usufruire di tale Servizio all'utente è richiesto di: essere in possesso di firma digitale forte; disporre di carta di credito o wallet Bankpass. Il richiedente potrà "avviare la pratica" interagendo con il Portale Istituzionale; l'accesso al Servizio è subordinato all'accreditamento. È prevista l'interazione con gli Enti terzi e gli uffici interni all'Amministrazione, coinvolti nel flusso del procedimento. Non è prevista l'integrazione con il sistema di pagamento.

Art 7.9 SERVIZI PROVINCIALI AGGIUNTIVI

I servizi avanzati da implementare per la Provincia di Como sono di seguito descritti.

Art 7.9.1 Domanda di iscrizione al ruolo dei conducenti di veicoli o natanti adibiti a servizi pubblici non in linea

Il servizio di Domanda di iscrizione al ruolo dei conducenti di veicoli o natanti adibiti a servizi pubblici non in linea deve venir progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di effettuare on line la pratica di iscrizione, interagendo con il portale Provinciale. Nel ruolo provinciale si devono obbligatoriamente iscrivere coloro che intendono svolgere un servizio di trasporto persone (con funzione complementare ed integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea) come conducente di veicoli in servizio pubblico non in linea (servizio taxi o noleggio con conducente).

Per l'iscrizione all'esame ciascun richiedente deve accreditarsi al Portale Provinciale ed accedere al Servizio, provvedendo alla compilazione della domanda e al pagamento del bollo. In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato, sia da parte dell'amministrazione ma ancor più dalla parte dell'utente, il Servizio deve essere progettato in modo da consentire, ove possibile o necessario un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, il servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta. Pertanto l'utente potrà stampare la pratica compilata on

line ed effettuare la consegna agli uffici competenti, presso i quali gli interessati potranno ritirare la documentazione inerente all'esame. L'utente verrà avvertito via mail e/o attraverso sms della presenza di una nuova comunicazione da parte dell'Amministrazione. Il Servizio permette forti benefici temporali agli operatori dell'Ente, in diversa misura a secondo della tipologia di integrazione. (light o Strong) progettata.

Art 7.9.2 Richiesta di autorizzazione paesaggistica

Il Servizio di richiesta di autorizzazione paesaggistica dovrà essere progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di effettuare on line la richiesta interagendo con il solo Portale Istituzionale.

Conformemente alla normativa vigente (decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 art. 146) , i proprietari, possessori o detentori a qualsiasi titolo di immobili o aree di notevole interesse pubblico sottoposti a tutela ai sensi della legge, hanno l'obbligo di sottoporre all'Ente competente (Regione o Ente sub delegato) i progetti delle opere che intendono eseguire,corredati della documentazione prevista, ai fini di ottenere preventiva autorizzazione. In difetto di essa i lavori non possono essere iniziati. Mediante il seguente servizio il richiedente potrà pertanto autenticarsi al Portale e provvedere on line alla presentazione della documentazione necessaria, mediante compilazione delle successive interfacce. Ai fini del rilascio dell'autorizzazione, la Provincia , ricevuta la richiesta corredata della necessaria documentazione, deve valutare la compatibilità paesaggistica dell'intervento richiesto in rapporto alle caratteristiche del contesto e al valore riconosciuto del vincolo paesaggistico esistente. Stabilito l'esito della richiesta formulata, l'amministrazione provvederà ad avvertire l'utente, via e-mail e/o attraverso un Sms, della presenza della nuova comunicazione. In considerazione del livello di informatizzazione attualmente rilevato, sia da parte dell'Amministrazione ma ancor più dall'utenza, la soluzione dovrà essere progettata in modo da consentire,ove possibile o necessario un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, il servizio prevede la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta.

Il Servizio permette forti benefici temporali agli operatori dell'Ente, in diversa misura a secondo della tipologia di integrazione. (light o Strong) progettata.

Art 7.9.3 Richiesta di contributi a procedura concorsuale

Il Servizio richiesta di contributi a procedura concorsuale, da parte dei cittadini, Enti, Associazioni, dovrà essere progettato con lo scopo di offrire all'utente la possibilità di effettuare on line la pratica di richiesta contributi. La Provincia, successivamente alla pubblicazione del bando, permette ai richiedenti di presentare la domanda di erogazione del contributo mediante accesso al Portale Provinciale; essa cura, pertanto, la fase di verifica e di valutazione dei singoli progetti. Attraverso apposita analisi definisce la graduatoria dei soggetti beneficiari entro un periodo prefissato dalla scadenza del bando e provvede alle relative liquidazioni.

Attraverso il portale Istituzionale l'utente potrà:

1. inoltrare una richiesta di contributo
2. ricevere l'esito dell'istruttoria di assegnazione direttamente sul proprio PC.

Il servizio realizzato dovrà permettere all'amministrazione di gestire lo smistamento delle richieste di contributo provenienti da parte dell'utenza.Ricevuta la richiesta di contributi, ne viene verificata la completezza e la correttezza amministrativa.Questa sarà inoltrata al Settore di competenza per una valutazione tecnica che sarà inviata al richiedente.

Art. 7.10 Funzionalità di back office

I cittadini e gli utenti di front end,tramite l'utilizzo del portale, attiveranno i procedimenti relativi ai servizi di e-government. Lato back office gli utenti comunali e Provinciali,(nel caso dei servizi avanzati), dovranno "valutare" le pratiche inserite. Il cittadino una volta ultimata la navigazione del servizio, riceverà un Identificativo della sua pratica,(Id). La pratica verrà protocollata dal componente centrale di protocollazione. In ogni momento, il cittadino potrà verificare lo stato della sua pratica. Gli "stati " verranno definiti in fase di progettazione dei servizi. Ad ogni stato corrisponderanno delle azioni degli operatori di back office. Il sistema deve prevedere l'invio di mail/sms agli utenti quali ad esempio: conferma di ricezione della pratica, di modifica dello stato, chiusura del processo.

Gli utenti di back office avranno la possibilità di visualizzare le pratiche inoltrate, "elaborarle", (inserendo allegati, emettendo pareri, etc,) e ricercarle tramite parametri quali: Identificativo della pratica, Utente, tipo di servizio, data di inserimento. Gli utenti di back office potranno accedere esclusivamente ai servizi ed ai dati del comune di appartenenza.

Art. 7.11 Sistema di Pagamento

Tra gli eventi della vita di un cittadino o di un'impresa nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione particolare rilevanza assumono quelli in cui è necessario procedere ad un pagamento. Spesso l'effettuazione di un pagamento comporta notevoli dispendi di tempo o necessità di rispettare scadenze temporali ben precise od orari di sportello spesso scomodi. Il portale dei pagamenti intende mettere a disposizione un insieme di canali alternativi per l'effettuazione di pagamenti e versamenti nei confronti di tutti gli enti aderenti alla al riuso di Clicca servizi e Sicotel "Comuni Digitali".I canali da utilizzare sono i seguenti:

1) carta di credito o addebito su conto corrente mediante l'accesso ad un apposito servizio web (modalità *e-payment*).

2) tramite addebito bancario nella modalità denominata "domiciliazione" (modalità *RID*).

Il cittadino può operare da casa propria tramite il proprio computer e pagare con carta di credito (oppure bancomat o poste pay o carta di debito). Il concorrente dovrà proporre un portale dei pagamenti che siano di aiuto ai cittadini e imprese, tale portale integrato con il portale dei servizi, possa effettuare i pagamenti mediante almeno due modalità sotto specificate. Tale portale si deve automaticamente attivare quando viene richiesto un servizio che richiede il pagamento di una prestazione. Dal punto di vista funzionale, il sistema funzionerà nel modo seguente: l'Ente scrive nell'archivio "pagamenti" un record per ogni cittadino/impresa che deve pagare un suo credito. Il record ha un tracciato standard sul quale sono comprese tutte le informazioni per identificare il comune, il servizio, il debitore, la cifra, le scadenze, ecc... ed anche le coordinate per eventuali autorizzazioni al prelievo dal conto corrente del debitore (RID).

Art. 7.12 SICUREZZA

La gestione della sicurezza complessiva dovrà consentire la rilevazione sistematica di eventi anomali (intrusioni, attacchi dall'esterno, ecc.), l'analisi/diagnostica e reazione in tempo reale, nonché mantenimento di procedure di prevenzione e recupero.

Dovrà dunque essere previsto un modello organico e articolato per la gestione della sicurezza, dal livello più alto relativo alle politiche per la sicurezza fino ai livelli operativi. Dovranno essere adottati strumenti di mercato moderni per supportare il responsabile della sicurezza sia nelle attività analitiche e ispettive sia nelle attività decisionali relative agli interventi da effettuare a garanzia della sicurezza. Dovranno essere previsti diversi livelli di sicurezza idonei alle diverse tipologie di servizi erogati dal portale, dai semplici meccanismi per il trasferimento sicuro di informazioni, anche sensibili, in modalità criptata fino ai metodi più complessi necessari per le transazioni monetarie o per la fornitura di documenti certificati. Deve quindi essere affrontato anche il tema della firma digitale, avvalendosi di una Certification Authority che permetta di generare e distribuire documenti con firma digitale agli utenti che richiederanno questo tipo di servizio. Inoltre la gestione della sicurezza dovrà essere condotta nel quadro delle politiche e normative comunali rendendo conto alla stessa delle attività svolte e dei risultati.

Art. 7.13 PRIVACY

Il rapporto di condivisione in modalità elettronica dell'informazione e della comunicazione tra cittadino e pubblica amministrazione non può prescindere dal rispetto dei principi della privacy. La regolamentazione in materia di privacy è definita dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (c.d. Codice della Privacy), in vigore dal 1 gennaio 2004 che, in materia informatica, prevede il rispetto di alcune misure minime di sicurezza (Legge 6 agosto 2008 n. 133, Decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 109, Legge 18 marzo 2008, n.48).

Art. 7.14 AGGIORNAMENTO

Un portale pubblico deve assicurare costantemente l'aggiornamento attraverso la definizione di criteri di validità, a livello di sezione o di specifico contenuto da pubblicare, e di politiche per l'aggiornamento continuo dei servizi sulla base dei criteri definiti.

Relativamente al primo aspetto, tra i principali attributi di validità associabili ad un servizio, si individuano i seguenti:

permanente: il contenuto in sé non è soggetto ad obsolescenza certamente può essere modificato ed integrato, ma non perde mai di significatività;

collegata: il procedimento è collegato ad un evento che ne determina la necessità di aggiornamento;

a termine: il procedimento ha una scadenza che ne determina l'eliminazione ovvero l'aggiornamento secondo nuove tariffe, cambiamenti legislativi ecc...

Naturalmente, l'Amministrazione potrà definirne diversi o ulteriori attributi di validità sulla base delle proprie specifiche esigenze. Ad ogni procedimento deve essere attribuita una validità al momento della pubblicazione. Le politiche di aggiornamento dei procedimenti debbono essere collegate, possibilmente anche in automatico, alla validità attribuita. Il responsabile del procedimento di pubblicazione partecipa alla definizione delle politiche di aggiornamento ed è responsabile della loro applicazione.

Art. 7.15 ACCESSO AI SERVIZI ON LINE

Le modalità di accesso ai servizi on line che richiedono autenticazione sono regolate dall'art. 64 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD) che prevede la carta d'identità elettronica, la carta nazionale dei servizi e la **Carta Regionale dei Servizi** quali strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.

Le pubbliche amministrazioni possono tuttavia consentire l'accesso ai servizi in rete con strumenti diversi, purché siano in grado di consentire l'accertamento dell'identità del soggetto che richiede l'accesso. L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi è comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni. L'accesso ai servizi dei siti che il concorrente deve proporre devono essere presenti tutte le possibili modalità o con **CRS** (o CIE) o user id- password.

È necessario tenere traccia delle operazioni svolte da ciascun utente e di chi le ha eseguite, in modo da abilitare funzionalità di auditing e di certificazione sulle attività svolte per le diverse finalità previste. Dovranno essere indicate tutte le operazioni, sia quelle andate a buon fine che quelle annullate.

Autenticazione tramite CRS

- Tutti i servizi attivati dal sito cui l'utente vorrà accedere dovranno presentare una pagina web che proponga le seguenti modalità:
- la prima attraverso login password
- la seconda attraverso **CRS**

Art. 7.16 GESTIONE E MONITORAGGIO

Il concorrente deve fornire una soluzione che possa fornire agli amministratori un sistema completo di strumenti avanzati per la configurazione, la gestione, il monitoraggio dell'infrastruttura e dei servizi previsti dal progetto.

In particolare devono essere messi a disposizione strumenti per:

- la rendicontazione d'uso del portale;
- l'elaborazione di statistiche sulle operazioni ed i movimenti degli utenti;
- la generazione di serie storiche dei dati per l'analisi del trend evolutivo e per proiezioni temporali;
- il controllo costante dello stato dei servizi e delle prestazioni, mediante strumenti di supervisione accessibili via web dal personale abilitato;
- la notifica automatica di anomalie sulle risorse hardware/software o sui servizi erogati, al personale abilitato.

Art. 8 - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Al fine di consentire alla Provincia di Como di inoltrare richieste di assistenza, poter monitorare lo stato di avanzamento dei lavori di assistenza, nonché poter effettuare analisi sul corretto rispetto degli SLA e sulle casistiche delle problematiche accadute si propone l'adozione di un sistema di trouble Ticketing da adottare rigorosamente.

Il servizio può essere attivato solo ed esclusivamente dal sistema di Trouble-Ticketing a seguito di:

- autonoma iniziativa dell'Aggiudicataria nei casi e nei modi descritti al punto (a);
- una richiesta di assistenza inoltrata dai Webmaster accreditati;
- una richiesta di assistenza inoltrata dal Responsabile dei progetti di e-government della Provincia di Como;
- una richiesta di assistenza inoltrata dal CEd della Provincia di Como;
- una richiesta di assistenza inoltrata dai referenti dei comuni accreditati, (comunicati dalla Provincia di Como);

In tutti i casi verrà aperto un ticket di assistenza sul sistema di Trouble Ticketing con oggetto: apertura ticket .

L'apertura del ticket dovrà obbligatoriamente comportare l'invio di una e-mail automatica verso una lista di indirizzi che verrà comunicata dalla Provincia di Como all'atto dell'aggiudicazione. In fase di caricamento della richiesta dovrà essere possibile specificare la priorità dell'intervento. I tickets di assistenza dovranno essere numerati progressivamente. Successivamente al caricamento della richiesta di intervento ed entro un determinato SLA dovrà essere possibile sapere quale tecnico ha preso in carico l'intervento per poter monitorare lo stato di avanzamento dell'intervento. Il ticket dovrà contenere tutte le informazioni utili a tracciare correttamente gli interventi.

Il tecnico della Ditta aggiudicataria prenderà in carico il relativo ticket e adotterà tutte le attività necessarie per la corretta risoluzione. La modifica dello stato del ticket dovrà obbligatoriamente comportare l'invio di una e-mail automatica con oggetto:

- PRESA IN CARICO DEL TICKET N. "" DEL "data" & ora "";

verso una lista di indirizzi che verrà comunicata dalla Provincia di Como all'atto dell'aggiudicazione. terminate le attività e ripristinato il corretto funzionamento (dell'apparato hardware/software applicativo) il tecnico della Ditta Aggudicatrice dovrà comunicare la modifica dello stato del ticket dovrà obbligatoriamente comportare l'invio di una e-mail automatica con oggetto:

- CHIUSURA DEL TICKET N. "" DEL "data" & ora "";

verso una lista di indirizzi che verrà comunicata dalla Provincia di Como all'atto dell'aggiudicazione.

Il fornitore dovrà fornire un report cadenza bimestrale l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso o da attivare, o completati con risoluzione del problema), i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento, statistiche periodiche con l'indicazione del numero e tipologia di interventi effettuati e di problemi occorsi.

Dovrà essere possibile produrre report per tipologie di intervento, per interventi aperti/chiusi, per tecnico, per intervallo temporale etc. Dovrà essere possibile al termine del contratto di assistenza esportare tutti i dati degli interventi in modo da poterli utilizzare in un eventuale altro ambiente gestionale.

In sede di presentazione dell'offerta, l'Offerente dovrà impegnarsi a fornire un adeguato servizio di assistenza e manutenzione in garanzia, a copertura del sistema oggetto di fornitura contro ogni vizio, difetto, non conformità, con le modalità nel seguito specificate per il periodo di un anno a decorrere dalla data di "Verbale di positivo collaudo e avvio in esercizio del sistema".

L'aggiudicatario garantisce il corretto e continuo funzionamento del portale dei servizi ospitato sulla piattaforma tecnologica e si impegna ad effettuare il seguente servizio:

manutenzione correttiva con interventi di assistenza in numero illimitato, per eliminare ogni anomalia di funzionamento sul data warehouse denominato "portale dei servizi" ;La ditta aggiudicataria dovrà registrare, nel sistema di gestione dei problemi, dei malfunzionamenti delle apparecchiature, la relativa diagnosi, i conseguenti interventi di ripristino e lo stato degli interventi fino alla chiusura degli stessi.

manutenzione preventiva con interventi di assistenza in numero illimitato che si prefigge l'obiettivo di eseguire un intervento manutentivo di "revisione", "sostituzione" o "riparazione", prima che nel componente si manifesti il guasto.

manutenzione evolutiva, con aggiornamenti periodici trimestrali, vengono predisposti interventi al fine di rinnovare le esigenze dovute alle modificazioni normative vigenti sia della Provincia di Como che dei comuni aderenti al progetto. E in ogni caso Per "manutenzione evolutiva" si assume la seguente definizione contenuta nelle linee guida CNIPA sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della PA. Si precisa che la ditta Aggudicataria, nel dar corso alle attività di assistenza e manutenzione, potrà venire a contatto di dati e informazioni che rivestono carattere di riservatezza, impegnandosi a tutelare tali dati con modalità idonee a garantirne sicurezza e riservatezza.

Art. 8.1 Tipologie di intervento e modalità di risoluzione dei problemi

Tipologia di intervento	Business Time ((lun-ven; 9.00h-13.00h / 14.00h-18.00)
Presenza in carico della segnalazione effettuata Webmaster della piattaforma o su autonoma iniziativa dell'Aggudicataria nei casi e nei modi descritti al capitolo 5, comma (a)	Immediato
Presenza in carico delle attività per la risoluzione del	Tempo massimo <2 ore dalla presa in carico della

problema	chiamata
Comunicazione della causa del problema, classificazione della sua severità sui due livelli sotto riportati, indicazione e condivisione dei passi e delle tempistiche necessarie alla risoluzione	Tempo massimo <4 ore dalla presa in carico della chiamata

Per chiamata s'intende la ricezione dal sistema di trouble ticketing di un evento che contenga tutte le informazioni previste e che riguardi le componenti della piattaforma.

I livelli di severità sono i seguenti:

- critico: il sistema non è operativo
- serio: parti del sistema non sono operative

Art. 8.2 Capacità e tempestività di risoluzione dei problemi e penali

<i>Attività</i>	<i>Misure da rilevare</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali da applicare per ogni punto peggiorativo percentuale rispetto ai valori di soglia</i>
Risoluzione del problema	Numero di giorni di ritardo rispetto a quanto concordato riguardo a passi e tempistiche necessarie alla risoluzione	Problemi classificati come "critici": 1 giorno lavorativo oltre al tempo concordato per la risoluzione del problema Problemi classificati come "seri": 2 giorni lavorativi oltre al tempo concordato per la risoluzione del problema	1% del valore contrattuale del servizio nel bimestre
Riapertura del problema	Percentuale di chiamate riaperte rispetto al numero totale di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi alla risoluzione del problema	Problemi classificati come "critici": 1% dei casi Problemi classificati come "seri": 3% dei casi	1% del valore contrattuale del servizio nel bimestre

Art. 8.3 Servizio di Call Center

Il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione un apposito "Call Center" che fungerà da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di manutenzione in garanzia.

- fornire un'assistenza di primo livello, identificando anomalie e/o malfunzionamenti che possono verificarsi durante il normale utilizzo e risolvere eventuali problemi ricorrenti di non elevata complessità;
- attivare il servizio di manutenzione correttiva anche attraverso sistemi asincroni di gestione delle richieste di interventi quali e-mail.

Il Call Center dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un indirizzo di posta elettronica, un numero di telefono e un numero di fax. Il numero di telefono ed il numero di fax dovranno essere numeri verdi o soggetti alla normale tariffa urbana o interurbana. Gli orari di ricezione delle chiamate, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi, sono i seguenti:

Il LIVELLO DI SERVIZIO deve prevedere la modalità 7X24.

Il servizio dovrà essere assicurato, nei giorni lavorativi (nella fascia oraria dalla 9:00 alle 18:00).

Art. 8.4 Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva ha per finalità la garanzia del mantenimento della operatività e delle funzionalità dell'intero sistema e si attua attraverso la rimozione di errori residui (bug), non identificati nella fase di produzione, che si manifestano nel corso del contratto.

Nel corso degli interventi dovranno essere eseguite le seguenti attività:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- aggiornamento della documentazione;
- redazione di un "rapporto d'intervento".

Il servizio dovrà essere espletato per un anno a decorrere dalla data di "Verbale di positivo collaudo e avvio in esercizio".

Art. 8.5 Manutenzione evolutiva

Il servizio di manutenzione evolutiva ha lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento delle versioni dei sistemi software di base (database, linguaggi di programmazione, ecc.), meglio identificati nei seguenti punti:

- interventi necessari a garantire la sicurezza e stabilità delle componenti open source del sistema; eventuale upgrade delle funzionalità esistenti, che si rendesse necessaria a seguito di variazioni della legislazione vigente (manutenzione adeguativa);
- potenziamenti apportati alla versione del software corrente al fine di migliorare le funzionalità esistenti in termini di prestazioni, semplicità di utilizzo, ottimizzazione della gestione dei dati e degli utenti.
- La ditta dovrà prevedere, all'interno della fornitura, 40 giornate di manutenzione evolutiva da utilizzare nei 12 mesi a partire dalla data del "Verbale di positivo collaudo e avvio in esercizio del sistema". Le giornate non utilizzate nell'arco di tempo previsto verranno spostate all'anno successivo.

ART. 9 - CHIUSURA LAVORI

Il tempo utile per ultimare la fornitura e la messa in opera della fornitura è fissata in 120 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto. L'appaltatore si obbliga alla rigorosa ottemperanza del crono programma dei lavori che fissa scadenze inderogabili per l'approntamento del portale dei servizi. Il contratto di manutenzione avrà durata di 24 mesi a partire dalla data di collaudo della fornitura.

ART. 9.1 - RICHIESTE DI CHIARIMENTO

Le richieste di chiarimento potranno essere inoltrate al Resp. Del Procedimento Ing. Marialuisa De Santis esclusivamente tramite e-mail all'indirizzo marialuisa.desantis@provincia.como.it, entro e non oltre il termine perentorio di giorni cinque antecedenti la data di scadenza di presentazione dell'offerta.

ART. 10 - TEAM DI PROGETTO

Considerata l'ampiezza del bacino di Enti partecipanti al progetto e la vastità dell'offerta di servizi avanzati oggetto di Riuso, al fine di garantire la professionalità e le competenze delle risorse impiegate dall'Impresa Aggiudicataria si richiede che il team di progetto sia costituito almeno dalle seguenti figure professionali:

1. Project Manager, laureato con cinque anni di esperienze pregresse documentate ;
2. Resp. Tecnico laureato con cinque anni di esperienze pregresse documentate che si occupi di gestire tutte le problematiche tecniche in corso di realizzazione del progetto;
3. due sistemisti senior in possesso almeno delle certificazioni per i software architetturali proposti con tre anni di esperienze documentate e del *know how* su progetti simili all'oggetto della presente fornitura ;
4. due sviluppatori senior in possesso delle certificazioni relative alle tecnologie impiegate con tre anni di esperienze documentate e del *know how* su progetti simili all'oggetto della presente fornitura.

L'Impresa dovrà fornire quindi il proprio organigramma, rispetto alla gestione del presente appalto. Il Project Manager assumerà il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale nei confronti del Responsabile tecnico

dell'Amministrazione garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con orario 8.30 –18.30). Egli dovrà:

- o verificare gli stati di avanzamento delle attività,
- o risolvere qualsiasi problematica "gestionale" ;
- o evitare blocchi o ritardi della fornitura in oggetto;
- o coordinare il personale tecnico;
- o pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti dall'Impresa appaltatrice;
- o gestire le priorità e produrre documentazione tecnica idonea a supportare le scelte gestionali effettuate;

Si richiede che la risorsa individuata garantisca la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto. Dovrà inoltre, essere indicato un sostituto al quale rivolgersi nei casi di assenza superiore a tre giorni.

ART. 10.1 - SERVIZIO DI BACKUP COMPLETO DELL'INFRASTRUTTURA

All'interno del servizio in oggetto è necessario prevedere un servizio di backup del portale dei servizi. Nella soluzione dovranno essere descritte le modalità di ripristino completo o parziale dell'infrastruttura a fronte sia di una anomalia o malfunzionamento del portale dei servizi indicando i relativi tempi di ripristino.

ART. 11 Piano di Rilascio e collaudo

Il servizio dovrà essere strutturato secondo le seguenti fasi:

1. fase di analisi

Il concorrente dovrà specificare le eventuali metodologie che metterà a disposizione per migliorare il prodotto proposto e rendere definitivo sia il piano dei fabbisogni che il nuovo piano di strutturazione e gestione dei servizi

2. fase di sviluppo

dal nuovo piano di strutturazione dei servizi il concorrente dovrà illustrare le metodologie adottate per lo sviluppo cui appoggiare i contenuti e gli strumenti software necessari alla messa in opera dei servizi.

3. fase di rilascio

il concorrente dovrà specificare le modalità di questa fase, dalla fase di test alla fase del rilascio affinché l'amministrazione possa valutare in dettaglio le funzionalità e le modalità di erogazione dei servizi anche in funzione dell'utilizzo della CRS. Il rilascio della fornitura complessiva verrà effettuato in tre fasi:

- il primo rilascio previsto dopo 45 giorni dalla stipula del contratto prevederà l'implementazione dell'infrastruttura tecnologica ed il rilascio dei servizi Anagrafici di livello 1 e due,(Autocertificazioni N. 12), per tutti i comuni;

- il secondo rilascio prevederà i servizi di livello tre relativi alle soluzioni: *Servizi Anagrafici con Timbro Digitale* (N. 9), *Servizi Scolastici* (N.5), *Servizi mobilità Trasporto privato*(N.3), , *Servizi per l'edilizia* (N.3)per tutti i comuni *Servizi provinciali aggiuntivi* (N.3);

- al collaudo finale corrisponderà servizi di livello tre relativi alle soluzioni *Pagamenti online* (N.5), *Servizi per l'ambiente* (N.4), *Servizi sulle iscrizioni, Attivazioni, Richieste e Prenotazioni* (N.5)per tutti i comuni;

4. fase di collaudo

il concorrente dovrà illustrare le metodologie che verranno adottate per verificare le funzionalità descritte affinché i risultati siano corrispondenti a quanto atteso e previsto dalle specifiche di progetto.

5. fase di messa in esercizio

Il concorrente dovrà illustrare come verrà effettuata la pubblicazione su internet del portale dei servizi.

6. fase di manutenzione

Una volta messa in opera il portale dei servizi il concorrente dovrà indicare come intende procedere per la manutenzione ordinaria che dovrà superare un periodo di prova non inferiore a tre mesi e come intende proporre la manutenzione evolutiva del sistema stesso.

ART. 12 FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

Il fornitore provvederà:

- Alla stesura della documentazione didattica per i discenti, sia su supporto cartaceo sia su supporto informatico;
- Alla stesura della documentazione di programmazione didattica e di valutazione dell'efficacia delle sessioni di addestramento.

I corsi di formazione dovranno essere svolti sui servizi previsti. Le attività andranno svolte nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione per un numero minimo di 8 partecipanti ed un numero massimo di 15. Il piano di formazione dovrà garantire agli utenti dell'amministrazione le conoscenze necessarie per la gestione del sistema avviato. In tal senso il fornitore rilascerà una certificato di frequenza da cui risulti il livello di apprendimento acquisito.

DURATA E PROCEDURA DELL'APPALTO

ART. 13 - DURATA E PROCEDURA DELL'APPALTO

13.1 - DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto avrà durata di 24 mesi decorrenti dalla data di collaudo del portale dei servizi. All'atto della chiusura del presente contratto, dovranno essere evase tutte le richieste già aperte e le applicazioni software dovranno essere funzionali e in perfetto stato di funzionamento. In caso contrario, ferma restando l'applicazione delle penalità previste, l'Amministrazione Provinciale avrà diritto di trattenere, sulla cauzione e sugli eventuali crediti dell'Impresa, le somme che risulteranno necessarie per rimettere in efficienza il sistema.

13.2 - IMPORTO

L'importo complessivo a base di gara viene stabilito in € 307.000, (trecentosettemila), Iva esclusa. Non sono ammesse offerte in aumento o pari all'importo a base d'asta, né che rechino abrasioni o correzioni. Per la durata del contratto, fino al termine, il prezzo rimarrà fisso ed invariabile.

ART. 14 - PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Il plico chiuso e sigillato con ceralacca, recante impressa l'impronta di un sigillo, controfirmato sui lembi di chiusura dovrà indicare la seguente dicitura: "capitolato tecnico per la **realizzazione del portale di servizi di e-government nell'ambito dei progetti Siscotel 2005 "Comuni Digitali" e Riuso "Clicc@servizi"**.

Il plico dovrà contenere, a pena di esclusione, tre buste distinte, ognuna sigillata con ceralacca, recante impressa l'impronta di un sigillo, controfirmate su tutti i lembi di chiusura, recanti ciascuna l'indicazione del contenuto secondo le seguenti dizioni:

Busta A) "Documentazione";

Busta B) "Offerta tecnica";

Busta C) "Offerta economica".

Busta D) "Offerta di tempo".

Con il solo fatto della presentazione dell'offerta si intendono accettate, da parte della Ditta successivamente affidataria del servizio, tutte le condizioni di cui al presente documento.

Nella BUSTA "B": OFFERTA TECNICA chiusa, sigillata con ceralacca sui lembi di chiusura, ovvero con nastro adesivo applicato e controfirmato sui lembi di chiusura e dovrà riportare al suo esterno la dicitura "OFFERTA TECNICA" dovrà contenere le caratteristiche della fornitura e del servizio.

La soluzione proposta deve rispettare quanto previsto dagli Art. 6 -7 - 8 - 9 – 10 – 11- 12 -13 del presente capitolato, evidenziando nello specifico quanto indicato nello stesso capitolato. L'offerta tecnica dovrà essere chiara e strutturata nel modo seguente:

Progetto tecnico: documentazione dettagliata che illustri le caratteristiche tecniche della fornitura richiesta per la realizzazione di un portale di servizi di e-government nell'ambito dei progetti Siscotel 2005 "Comuni

Digitali” e Riuso “Clicc@servizi” . Il Progetto tecnico deve essere comprensivo di ogni documentazione relativa, in grado di certificare la sussistenza di tutte le caratteristiche tecniche richieste per la fornitura in oggetto. In particolare, dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

1. Descrizione dell’ Architettura tecnologica proposta nel rispetto dei requisiti richiesti all’Art.6 del capitolato speciale;
2. Descrizione della Soluzione di Timbro Digitale nel rispetto dei requisiti minimi richiesti all’Art. 7.2 del Capitolato Speciale;
3. Progettazione e descrizione della Funzionalità di back office nel rispetto dei requisiti minimi richiesti all’Art.7.10 del capitolato speciale;
4. Progettazione e descrizione dell’Integrazione con l’Anagrafe Estesa nel rispetto dei requisiti richiesti all’Art.6.6 del capitolato speciale;
5. Progettazione del flusso informativo di due servizi di e-government a scelta tra quelli di livello tre o quattro nel rispetto dei requisiti richiesti all’Art.7 del capitolato speciale;
6. Definizione delle Specifiche tecniche di due servizi di e-government a scelta tra quelli di livello tre o quattro nel rispetto dei requisiti richiesti all’Art.7 del capitolato speciale;
7. Caratteristiche dell’infrastruttura proposta in termini di connettività e spazio disponibile offerti nel rispetto dei requisiti richiesti all’Art.6.7, del capitolato speciale;
8. Descrizione delle eventuali migliorie documentate e verificabili rispetto al numero ed alla tipologia dei servizi di e-government previsti e spazio disponibile offerti.

Descrizione della fornitura contenente le seguenti informazioni dettagliate:

1. **Team di Progetto** IL fornitore dovrà indicare il Numero di risorse impiegate elencando le relative competenze, esperienze pregresse e certificazioni possedute da ciascuna risorsa nel rispetto dei \ requisiti minimi richiesti all’Art.10 del capitolato speciale;
2. **Piano di rilascio e collaudo** . Il Piano dovrà dettagliare la pianificazione delle attività relative al rilascio dei servizi nel rispetto dei requisiti richiesti all’Art.11 del capitolato speciale. Il fornitore dovrà specificare i tempi di realizzazione e messa in opera della soluzione con l’utilizzo dei diagrammi di GANTT.
3. **Piano di Formazione** all’interno del quale dovranno essere dettagliate le sessioni di addestramento offerte con le relative tematiche e tempistiche di svolgimento nel rispetto dei requisiti minimi richiesti all’Art.12 del capitolato speciale;

Servizio di manutenzione contenente le seguenti informazioni dettagliate: Descrizione delle caratteristiche del servizio articolazione e organizzazione del gruppo di lavoro intermini di ruoli, responsabilità e adeguatezza nel rispetto dei requisiti minimi richiesti nell’ Art. 8 del capitolato speciale;
Descrizione del **Sistema di trouble ticketing** utilizzato nel rispetto dei requisiti minimi richiesti nell’ Art. 8 del capitolato speciale. Descrizione di eventuali servizi aggiuntivi.

La documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana ed essere sottoscritta dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare legalmente la società concorrente. La documentazione tecnica ed ogni altra eventuale documentazione allegata, pena l’esclusione di gara, dovranno essere prive di qualsivoglia indicazione, riferimento, menzione (diretta o indiretta), delle condizioni economiche. La documentazione dovrà essere presentata su fogli singoli in formato A4 , con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine.

Nella BUSTA “C”:

A pena di esclusione dalla gara, nella BUSTA C “OFFERTA ECONOMICA”, chiusa, sigillata con ceralacca sui lembi di chiusura, ovvero con nastro adesivo applicato e controfirmato sui lembi di chiusura e dovrà riportare al suo esterno la dicitura “OFFERTA ECONOMICA , il concorrente dovrà racchiudere la propria offerta da formulare rispettando quanto segue:

- dovrà essere redatta in lingua italiana su carta bollata;
- dovrà essere sottoscritta con firma leggibile e per esteso dal legale rappresentante dell’impresa, seguita dall’indicazione del luogo e della data di nascita;

- l'offerta economica presentata da parte dei Raggruppamenti temporanei di concorrenti e dei Consorzi ordinari di concorrenti di cui all'art. 2602 del c.c., non ancora costituiti, dovrà essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti o i consorzi ordinari di concorrenti e contenere l'impegno che, in caso d'aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa indicata e qualificata come mandataria, la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti;

- dovrà comprendere:

- l'oggetto della gara;
- l'esatta denominazione del concorrente o concorrenti offerenti, completa dell'indicazione del domicilio e/o della sede legale e dei relativi recapiti (telefono, fax, mail....);
- l'indicazione, in cifre ed in lettere, del ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso d'asta. La percentuale di ribasso non potrà contenere più di due decimali. Non sono ammesse offerte alla pari o in aumento.

E' nulla l'offerta priva di sottoscrizione.

BUSTA D) OFFERTA DI TEMPO: espressa attraverso l'indicazione del numero di giorni in riduzione del tempo massimo stabilito nel capitolato, (la massima riduzione consentita è pari a 30 giorni).

La mancata osservanza delle modalità richieste per la compilazione e per la presentazione delle offerte comporterà l'esclusione dalla gara.

L'esclusione è comunicata, con relativa motivazione, al soggetto escluso.

La Provincia di Como si riserva la facoltà di sospendere o rinviare la seduta della procedura qualora, nel corso della negoziazione, si verificassero anomalie nel funzionamento o dell'applicativo o della rete che rendano impossibile ai partecipanti l'accesso al sito ovvero che impediscano agli stessi di formulare le loro offerte.

L'offerta è unica e non è frazionabile.

Non sono ammesse offerte alla pari o in aumento.

Non sono ammesse offerte condizionate o espresse in modo indeterminato e con riferimento ad altra offerta propria o di altri.

Le offerte inserite non possono essere né ritirate né sostituite dopo la scadenza del termine fissato per la loro presentazione; esse rimangono valide per tutto il periodo necessario alla loro valutazione; non è consentita, in sede di selezione, la presentazione di altre offerte.

La Provincia si riserva la facoltà insindacabile di non dar luogo alla procedura o di prorogarne i termini (previo avviso ai partecipanti), senza che i concorrenti possano vantare alcuna pretesa al riguardo.

ART. 15 - CRITERI DI VALUTAZIONE

Il Servizio oggetto del presente Capitolato sarà aggiudicato sulla base del criterio previsto dall'art. 83 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm. e ii., dell'offerta economicamente più vantaggiosa selezionata mediante assegnazione di massimo 60 punti per l'offerta tecnica, di massimo 30 punti per l'offerta economica e di massimo 10 punti per la tempistica di espletamento della fornitura, per un totale massimo di 100 punti.

La valutazione delle offerte tecniche sarà effettuata da una competente commissione tecnica nominata dalla Provincia di Como. La valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa verrà effettuata con il metodo aggregativo-compensatore previsto nell'Allegato B del Dpr 554/99. Per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura qualitativa quali il valore tecnico, l'aggiudicazione avverrà tramite il metodo di confronto a coppie di cui All. A del DPR 554/99.

Per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura quantitativa quale il prezzo, il tempo di esecuzione dei lavori, la valutazione verrà effettuata attraverso interpolazione lineare tra il coefficiente pari ad uno, attribuito ai valori degli elementi offerti più convenienti per la stazione appaltante, e coefficiente pari a zero, attribuito a quelli posti a base di gara.

L'offerta tecnica dovrà consentire alla Provincia di Como una completa e chiara comprensione della soluzione offerta.

I 60 punti dell'offerta tecnica verranno così assegnati:

Il Servizio oggetto del presente Capitolato sarà aggiudicato sulla base del criterio previsto dall'art. 83 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm. e ii., dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

La valutazione delle offerte tecniche sarà effettuata da una competente commissione tecnica nominata dalla Provincia di Como. L'offerta tecnica dovrà consentire alla Provincia di Como una completa e chiara comprensione della soluzione offerta.

Al "Progetto tecnico" verrà assegnato un massimo **punteggio di 40 punti** così dettagliato:

Architettura tecnologica proposta	- massimo punteggio 10 punti
Soluzione di Timbro Digitale	- massimo punteggio 3 punti
Funzionalità di back office	- massimo punteggio 6 punti
Integrazione con l'Anagrafe Estesa	- massimo punteggio 5 punti
Progettazione flusso informativo di due servizi di e-government a scelta tra quelli di livello tre o quattro	- massimo punteggio 4 punti
specifiche tecniche di due servizi di e-government a scelta tra quelli di livello tre o quattro	- massimo punteggio 5 punti
Caratteristiche dell'infrastruttura proposta in termini di connettività e spazio disponibile offerti	- massimo punteggio 4 punti
Migliorie documentate e verificabili rispetto al numero ed alla tipologia dei servizi di e-government previsti	- massimo punteggio 3 punti

Descrizione della fornitura massimo punteggio 10 punti così dettagliati:

Team di progetto	- massimo punteggio 4 punti
Piano di rilascio e collaudo	- massimo punteggio 3 punti
Piano di formazione	- massimo punteggio 3 punti

Servizio di manutenzione massimo punteggio 6 punti così dettagliati:

Piano di Manutenzione correttiva ed evolutiva	- massimo punteggio 4 punti
Sistema di trouble ticketing (prodotto utilizzato e funzionalità)	- massimo punteggio 2 punti

Servizi aggiuntivi	- massimo punteggio 2 punti
Qualità della documentazione prodotta	- massimo punteggio 2 punti

L'offerta economica dovrà essere così strutturata:

I 30 punti dell'offerta economica verranno così assegnati:

Il punteggio relativo delle offerte economiche verrà assegnato come segue: alla ditta che avrà offerto il prezzo più basso verrà attribuito il punteggio massimo di 30 punti. Alle altre ditte verrà attribuito un punteggio determinato in proporzione al rapporto tra l'offerta più bassa e l'offerta proposta dal concorrente iesimo, secondo la seguente formula:

$$P_i = 30 * \frac{\text{offerta economica più bassa}}{\text{Offerta economica i-esima}}$$

Offerta economica i-esima

P_i = punteggio dell' i-esimo concorrente.

Il prezzo di aggiudicazione deve considerarsi fisso ed invariabile per tutta la fornitura in oggetto, dichiarando la ditta di aver valutato, nel determinarlo, ogni altro onere anche eventuale non prevedibile, cosicché, qualsiasi aumento dovesse a qualsiasi titolo verificarsi dovrà essere considerata come alea contrattuale pattuita. Parimenti non saranno riconosciute e conseguentemente liquidate forniture che esulano da quelle previste dal presente capitolato se non preventivamente concordate tra le parti.

I 10 punti per le tempistiche di espletamento della fornitura:

Il punteggio viene attribuito in funzione della riduzione del tempo massimo stabilito che non deve superare i 120 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto. La riduzione massima ammessa è di 30 giorni

rispetto al tempo massimo previsto dal Capitolato. La valutazione verrà effettuata tramite la formula di interpolazione lineare.

Art. 16 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

L'offerente che intenda fare ricorso al subappalto dovrà seguire la disciplina di cui all'art. 118 del D. Lgs. 163/2006.

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, salvo quanto previsto dall'art. 116 D. Lgs. 163/2006.

ART. 17 – GARANZIE A CORREDO DELL'OFFERTA

L'offerta è corredata da una garanzia, pari al due per cento del prezzo base indicato nell'invito, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente.

Ai sensi dell'art. 75 comma 7 del D.lgs n. 163/2006, l'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, ovvero la dichiarazione della presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema. Per fruire di tale beneficio, l'operatore economico segnala, in sede di offerta, il possesso del requisito, e lo documenta nei modi prescritti dalle norme vigenti. La garanzia potrà, a scelta dell'offerente essere presentata nei seguenti modi:

Mediante cauzione costituita in contanti o in titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una Sezione di Tesoreria Provinciale o presso le aziende autorizzate a titolo di pegno a favore dell'Amministrazione aggiudicatrice. In ogni caso la cauzione del 2% dovrà essere accompagnata da una dichiarazione - rilasciata da un fidejussore verso l'impresa concorrente - d'impegno a rilasciare la cauzione definitiva qualora l'offerente risultasse aggiudicatario – A PENA DI ESCLUSIONE DALLA GARA. Mediante fideiussione portata da polizza assicurativa rilasciata da impresa d'assicurazione debitamente autorizzata all'esercizio in ramo cauzioni ai sensi del T.U. delle Leggi sull'esercizio delle Assicurazioni private approvato con DPR 13.2.1959 n. 449 o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Mediante fideiussione bancaria rilasciata da aziende di credito di cui all'art. 5 del R.D. 12.3.1936 n. 375 e successive modificazioni. La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante ed altresì la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice civile, e dovrà avere validità per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta. La fideiussione / polizza dovrà essere stipulata secondo le modalità indicate dal D. M. 123/04, e nel caso di Raggruppamenti Temporanei di Concorrenti, in particolare costituendi, dovrà essere intestata segnatamente a tutte le imprese associate, partecipanti al Raggruppamento Temporaneo, A PENA DI ESCLUSIONE DALLA GARA. Il soggetto concorrente è, comunque abilitato a presentare la scheda tecnica SCHEDA TIPO 1.1 SCHEDA TECNICA 1.1 di cui al D.M. 123/04 - compilata in ogni sua parte pena esclusione.

La garanzia cesserà automaticamente - ad eccezione che per il soggetto aggiudicatario e per il secondo classificato - al momento della comunicazione da parte della stazione appaltante del provvedimento di aggiudicazione e, comunque, decorsi 30 giorni dall'aggiudicazione.

La stazione appaltante, nell'atto con cui comunica l'aggiudicazione ai non aggiudicatari, provvede contestualmente, nei loro confronti, allo svincolo della garanzia tempestivamente e comunque entro un termine non superiore a trenta giorni dall'aggiudicazione, anche quando non sia ancora scaduto il termine di validità della garanzia. Sono vietate forme di cauzione diverse da quelle indicate precedentemente.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, la garanzia deve riportare l'indicazione di tutte le imprese raggruppate.

ART. 18 – CAUZIONE DEFINITIVA (Art. 113 D.lgs 163/06 e art. 101 D.P.R. 554/99)

Dopo l'aggiudicazione e prima della stipula del contratto la ditta aggiudicataria sarà invitata a presentare, pena la decadenza dell'aggiudicazione la garanzia fidejussoria nella misura del 10%, stipulata, secondo il disposto dell'art. 113 del Dlgs n. 163/2006 e del DM n. 123/2004, la quale, a scelta dell'offerente, potrà essere presentata mediante polizza bancaria o assicurativa, o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco

speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

La garanzia fidejussoria dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice civile, e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La cauzione dovrà inoltre contenere esplicito impegno dell'azienda, istituto od impresa, a versare la somma stessa alla Tesoreria dell'Ente nel caso in cui la stessa debba essere incamerata. Ai sensi dell'art. 40, comma 7 del D.lgs n. 163/2006 e s.m.i., le imprese alle quali venga rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000, usufruiscono del beneficio che la cauzione sia ridotta, per le imprese certificate, del 50 per cento. Si precisa che:

in caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fidejussoria sarà aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento;

in caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 20% , la garanzia fidejussoria sarà aumentata di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia ex art. 75 D.lgs 163/2006 da parte della stazione appaltante che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento dell'appalto e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione.

La cauzione viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.

Le stazioni appaltanti hanno il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei lavori nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. Le stazioni appaltanti hanno inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni di contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti in cantiere. La stazione appaltante può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

ART. 19 - SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI

La Provincia di Como, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma l'applicazione delle eventuali penali, il pagamento all'impresa cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura.

ART. 20 - FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO

Il rilascio del sistema verrà effettuato in tre fasi: al primo rilascio corrisponderà la fatturazione del 50% dell'importo complessivo, al secondo corrisponderà la fatturazione del 25% dell'importo complessivo, al collaudo finale corrisponderà la fatturazione restante del 25% dell'importo complessivo.

Il termine massimo di pagamento è fissato in 30 (trenta) giorni di calendario dalla conclusione del piano di collaudo, previa contestuale emissione delle relative fatture ed il saggio di interesse per ritardato pagamento sarà pari a quello fissato dall'art.1284 C.C. e tale pagamento verrà effettuato a mezzo mandato diretto intestato all'impresa. L'impresa è tenuta a notificare tempestivamente le variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento, in difetto di tale notificazione e anche se la variazione fosse pubblicata nei modi di legge, l'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

Art. 21 – PENALITA'

La mancata corretta esecuzione delle predette specifiche di consegna comporta l'applicazione delle penali per ritardata consegna nella misura dell'1% (un per cento) del corrispettivo della fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. In nessun caso la penale potrà superare il

10% (dieci percento) dell'importo complessivo del contratto fatto, in ogni caso, salvo il risarcimento del maggior danno. Gli importi comunicati eventualmente a titolo di penalità in fase di consegna verranno scomputati dal credito dell'aggiudicatario.

Ai fini dell'applicazione delle penali viene considerato ritardo anche il mancato o ritardato adempimento delle condizioni di contratto successive alla consegna, quali l'assistenza nel periodo di garanzia. La mancata attivazione dell'assistenza on - site comporterà l'applicazione delle penali per ritardato intervento nella misura dello 0,5% (zero virgola cinque percento) del corrispettivo totale della fornitura per ogni gruppo o frazione di 5 ore lavorative di ritardo. In nessun caso questa penale potrà superare il 10% (dieci percento) dell'importo complessivo del contratto fatto, salvo il risarcimento del maggior danno. In tali casi l'importo della penale, regolarmente contestato, verrà dedotto dall'importo residuo della fornitura ovvero dal deposito cauzionale definitivo. Eventuale irregolarità e inadempienza nell'esecuzione del servizio di assistenza saranno contestate all'impresa per iscritto tramite lettera raccomandata con imposizione di in termine.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi verranno contestati all'aggiudicatario dalla Provincia di Como per iscritto. La ditta potrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni alla Provincia di Como nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Provincia, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate all'aggiudicatario le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Nel caso di inadempienze gravi l'Ente stesso avrà facoltà di risolvere il contratto con tutte le conseguenze di legge e di capitolato che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare la fornitura a terzi in danno dell'impresa. In ognuna delle ipotesi sopra previste l'Ente non compenserà la fornitura non eseguita, salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni.

Art. 22 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Salva la risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), la Provincia di Como si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., a tutto danno e rischio della Ditta affidataria, nei seguenti casi:

- ritardo nello svolgimento del servizio superiore a 5 giorni naturali e consecutivi rispetto ai tempi previsti
- non intenda sottostare alle penalità poste all'art. 11 delle presenti condizioni;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate a seguito di ripetuta diffida formale dell'Amministrazione (3 volte).

Resta salvo, in ogni caso, il diritto al risarcimento dei conseguenti danni.

ART. 23 - SPESE

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, ivi comprese quelle fiscali, sono a carico della ditta fornitrice.

ART. 24 - I.V.A.

Si dà atto che le prestazioni del presente capitolato sono soggette ad I.V.A.

ART. 25 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

L'appaltatore assume l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente, incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento, rispettando rigorosamente le direttive della legge 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

L'obbligo di cui al precedente comma non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio o che già siano in possesso dell'impresa fornitrice, nonché salva diversa indicazione in contratto, i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che vengono portati a sua conoscenza nel corso del contratto, o in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

La stazione appaltante assume, altresì l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'impresa fornitrice, nello svolgimento del rapporto contrattuale, come informazioni riservate.

.

ART. 26 - CONTROVERSIE

In caso di controversie di qualsiasi natura, la competenza, in via esclusiva, spetterà al foro di COMO.

ART. 27 - DISPOSIZIONE FINALE

Per quanto non previsto dal presente capitolato a completamento delle disposizioni in esso contenute, si applicano le norme di legge e di regolamento vigenti in materia.

ART. 28 - ULTERIORI PRECISAZIONI

Tutte le norme e i termini indicati nel capitolato devono ritenersi essenziali e vincolanti, ove non espressamente specificato diversamente, ai fini dell'appalto; tuttavia le precisazioni tecniche contenute nel capitolato hanno carattere minimale, indicativo e non limitativo, poiché l'appaltatore si obbliga a fornire tutto quanto necessario per rendere il servizio efficiente.