



MONTALTO di CASTRO

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO TRIENNALE DI INFORMATIZZAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE INTEGRATO DEL COMUNE DI MONTALTO DI CASTRO COMPRESIVO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA OPERATIVA

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO



MONTALTO di CASTRO

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	SUITE GESTIONALE	5
2.1	DETTAGLIO MODULI APPLICATIVI	6
2.1.1	Segreteria	6
2.1.2	Ufficio Tributi	7
2.1.3	Ragioneria	9
2.1.4	Anagrafe, Elettorale e Stato Civile	11
2.1.5	Ufficio Personale	14
2.1.6	Urbanistica e Assetto Del Territorio – SUAP	17
2.1.7	Ulteriori Servizi	18
3	SHELL APPLICATIVA	21
3.1	PORTALE WEB ISTITUZIONALE	21
3.2	APP MOBILE - COMUNE DI MONTALTO DI CASTRO	22
3.3	SITO WEB TEATRO COMUNALE	22
3.4	PORTALE TURISTICO	23
3.5	GESTIONE CONTROLLO ACCESSI	23
3.6	INTRANET DIPENDENTI	24
3.6.1	Strumenti di Organizzazione Delle Attività Quotidiane Dei Dipendenti	25
3.6.2	Strumenti di Comunicazione Interna All’ente	26
3.6.3	Servizio URP	27
3.6.4	APP Collegata alla Piattaforma Intranet Dipendenti	29
3.7	PIATTAFORMA INVIO SMS MASSIVO	30
4	HOUSING WEB	31
5	MANUTENZIONE	32
5.1	Manutenzione Preventiva	32
5.2	Manutenzione Ordinaria	32
5.3	Manutenzione Correttiva	33
5.4	Manutenzione Normativa	33
5.5	Manutenzione Adeguativa	34



MONTALTO di CASTRO

5.6	Livelli del Servizio.....	34
5.7	Penali.....	35
6	ASSISTENZA OPERATIVA.....	36
7	CONVERSIONE ARCHIVI.....	37
7.1	Tempistica.....	37
7.2	Catalogo Archivi.....	37
7.3	Collaudo.....	38
7.4	Penali.....	38
8	FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	39
9	SPECIFICHE TECNICHE.....	40
9.1	REQUISITI TECNICI DELLA SUITE GESTIONALE.....	40
9.2	REQUISITI TECNICI DEI PORTALI WEB.....	43
9.3	REQUISITI TECNICI APP MOBILE - COMUNE DI MONTALTO - INTRANET DIPENDENTI	44
9.4	REQUISITI TECNICI ALTRE PIATTAFORME.....	46
9.5	REQUISITI DATA CENTER	47
10	INTEGRAZIONE DEI DATI	48



MONTALTO di CASTRO

1 INTRODUZIONE

L'Amministrazione intende affidare attraverso una procedura pubblica la fornitura e la gestione del Sistema Informativo Comunale; il servizio dovrà essere così articolato:

1. fornitura di una **Suite Gestionale** (i.e. Sistema Informativo Gestionale Integrato) Web Based (il c.d. **"Core"** del SIC), erogato in modalità SAAS (Cloud Computing), che copra integralmente le esigenze funzionali/normative di tutti i settori del Comune permettendo di assolvere a tutti gli adempimenti previsti da leggi, norme e regolamenti in vigore e di futura emanazione;
2. fornitura di **Moduli Applicativi** complementari alla Suite Gestionale (la c.d. **"Shell"** del SIC), specificamente dedicati all'interazione dell'Amministrazione con il cittadino ed all'organizzazione interna del Comune di Montalto di Castro, in grado di coprire almeno tutte le funzionalità oggi attive presso il Comune, ossia PORTALE ISTITUZIONALE, APP MOBILE, SITO TEATRO COMUNALE, PORTALE TURISTICO, GESTIONE CONTROLLO ACCESSI, INTRANET DIPENDENTI, PIATTAFORMA INVIO SMS MASSIVO;
3. il servizio **Housing Web**:
 - per il portale istituzionale;
 - per il sito Teatro Comunale;
 - per il portale turistico;
4. il servizio **Manutenzione** del Sistema Informativo Gestionale Integrato e dei Moduli Applicativi di corredo;
5. il servizio di **Assistenza Operativa** del Sistema Informativo Gestionale Integrato e dei Moduli Applicativi di corredo
6. la **Conversione degli Archivi**
7. la **Formazione del Personale**

Di seguito si descrivono le caratteristiche tecniche e funzionali che dovranno possedere i beni ed i servizi richiesti.



MONTALTO di CASTRO

2 SUITE GESTIONALE

La **Suite Gestionale** dovrà possedere tutte le funzionalità applicative che permettano ad ogni ufficio del Comune di assolvere agli adempimenti previsti da leggi, norme e regolamenti in vigore. Dovrà anche essere assicurato, senza oneri oltre il canone corrisposto, l'adeguamento dovuto alle modifiche normative e/o all'introduzione di futuri provvedimenti legislativi.

La **Suite Gestionale** dovrà almeno includere i moduli applicativi sotto elencati:

Segreteria	<ul style="list-style-type: none">- Atti Amministrativi e Procedimenti Amministrativi- Albo Pretorio e Trasparenza- Gestione Gare e Contratti- Protocollo
Ufficio Tributi	<ul style="list-style-type: none">- Gestione tributi sui rifiuti- Gestione tributi sugli immobili- Gestione tributi derivanti da occupazione suolo pubblico- Gestione tributi derivanti da pubblicità e affissioni- Gestione tributi acquedotto comunale- Riscossione tributi
Ragioneria	<ul style="list-style-type: none">- Contabilità finanziaria e analitica (normale ed armonizzata)- Contabilità economico patrimoniale (inventario, magazzino, economato)- Gestione Fattura Elettronica, ordinativo informatico e pagamenti (PagoPA)- Generazione del Certificato al conto e al bilancio- Gestione situazione debitoria- Informazioni di sintesi sui dati finanziati ed indicatori
Anagrafe, Elettorale e Stato Civile	<ul style="list-style-type: none">- Ufficio Anagrafe- Gestione Ufficio Stato Civile- Gestione Servizio Elettorale- Gestione Adempimenti Leva Militare
Ufficio Personale	<ul style="list-style-type: none">- Gestione del personale (giuridica ed economica)- Rilevazione delle presenze
Urbanistica e Assetto del Territorio – SUAP	<ul style="list-style-type: none">- Edilizia- Attività produttive
Ulteriori Servizi	<ul style="list-style-type: none">- Gestione documenti e firma digitale- Conservazione digitale a norma- Gestione servizi telematici rivolti al cittadino- Gestione servizi sociali- Gestione cimitero



MONTALTO di CASTRO

2.1 DETTAGLIO MODULI APPLICATIVI

Le funzionalità di seguito indicate per ognuno dei moduli applicativi sono da ritenersi minimali ed indicative fermo restando che la ditta aggiudicataria dovrà garantire che i moduli offerti permettano ad ogni ufficio del Comune di assolvere agli adempimenti previsti da leggi, norme e regolamenti in vigore e di futura emanazione. I moduli dovranno essere caratterizzati da una elevata interoperabilità ed da una integrazione nativa di tutti gli archivi.

2.1.1 Segreteria

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

- Predisposizione di atti ufficiali (deliberazioni, determinazioni, decreti, liquidazioni, atti di deputazione, ecc.)
- Personalizzazione dei suddetti modelli, in qualsiasi momento;
- Strumenti per la ricerca e l'estrazione degli atti caricati sul sistema;
- Gestione degli iter inerenti le proposte, i pareri e le comunicazioni degli esiti;
- Gestione completa dei procedimenti amministrativi (riferimenti quali anno, numero o tipo di procedimento, protocolli collegati, dati aggiuntivi, stati di transizione, scadenze e tempistiche, documenti e fascicoli digitali);
- Gestione degli iter inerenti l'evoluzione o la lavorazione dei procedimenti amministrativi;
- Predisposizione per la pubblicazione diretta degli atti sull'albo pretorio
- Protocollo informatico (registrazione dei documenti in entrata/uscita/interni);
- Gestione comunicazioni cartacee o telematiche (PEC) associate al protocollo;
- Possibilità di configurare un numero illimitato di indirizzi PEC per la ricezione e l'invio dei documenti/atti digitali;
- Possibilità di collegare qualsiasi tipo di documento elettronico ad un protocollo, senza limiti di formato o dimensione;
- Classificazione e fascicolazione informatica dei documenti protocollati.
- Strumenti per la ricerca, l'estrazione o la consultazione di ogni protocollo registrato;
- Registrazione e storicizzazione di ogni modifica apportata al documento protocollato e possibilità di consultazione e/o confronto delle varie versioni;



MONTALTO di CASTRO

- Profilazione e gestione delle abilitazioni utente/uffici;
- Sistema di controllo selettivo per l'accesso ai dati, in base alle abilitazioni;
- Memorizzazione delle attività svolte da ogni utente ufficio;
- Funzionalità per lo smistamento dei protocolli, automaticamente o manualmente;
- Generazione automatica del registro di protocollo almeno con cadenza giornaliera;
- Gestione delle sedute di consiglio/giunta/commissioni (stampa convocazione, invio convocazione via mail, predisposizione ordine del giorno, stampa del verbale, ecc);
- Gestione comunicazioni a mezzo lettera (convocazione ordine del giorno, comunicazioni capigruppo, prefettura, ecc.);
- Gestione gettoni di presenza;
- Gestione completa dell'albo pretorio (pubblicazione documenti, rimozione, sostituzione, configurazione del periodo di permanenza);
- Strumenti per la ricerca, l'estrazione o la consultazione di ogni documento pubblicato;
- Stampa automatica dei registri, elenchi di pubblicazione ed esecutività;
- Gestione contratti

2.1.2 Ufficio Tributi

Il modulo tributi si occuperà di gestire almeno le seguenti entrate tributarie:

- IMU
- TASI
- TOSAP

Le funzionalità che il software dovrà avere sono:

- gestione degli oggetti territoriali presenti sul territorio comunale (esatta collocazione, destinazione d'uso e stato di conservazione, identificativi catastali, superfici dei locali ed aree e loro destinazione, indirizzi);
- acquisizione e consultazione catasto censuario e dati metrici, incroci automatici con banche dati dell'ente e aggiornamento delle dichiarazioni;
- gestione anagrafe contribuente;
- gestione della composizione del nucleo familiare residente o dimorante;



MONTALTO di CASTRO

- determinazione e definizione delle aliquote e delle detrazioni, delle esenzioni, delle riduzioni e delle agevolazioni;
- definizione delle modalità di pagamento adottate con regolamento dall'Ente;
- configurazione dei profili per il calcolo on line;
- strumenti per la gestione delle dichiarazioni;
- produzione di statistiche e simulazione del gettito per tipologia di immobile e sua destinazione, nonché per categoria catastale di appartenenza;
- generazione e stampa bollettini di pagamento, personalizzabili;
- predisposizione, stampa ed estrazione modelli di pagamento unificati f24;
- gestione degli incassi e dei rimborsi;
- predisposizione di piani di rateizzazione del debito con la gestione del residuo e determinazione degli interessi di dilazione;
- controllo delle partite e dei versamenti;
- generazione ed emissione atti di sollecito pagamenti, atti di accertamento per versamenti omessi, parziali o tardivi o sulle dichiarazioni non coerenti ed emissione di avvisi, nonché bollettini precompilati o modelli di pagamento unificati;
- generazione delle ingiunzioni di pagamento e di ruoli coattivi a fronte di accertamenti emessi, notificati, parzialmente o totalmente insoluti;
- strumenti a supporto della lotta all'evasione;
- consultazione integrata dei dati collegati ad un soggetto o ad un oggetto territoriale, incrociando le informazioni provenienti da ogni area o modulo;
- gestione degli iter riguardanti la produzione degli avvisi di accertamento, emissione delle notifiche, registrazione di un eventuale ricorso, sospensione dell'atto, rettifica o annullamento dell'atto stesso;
- predisposizione di flussi informatici verso Enti esterni (Poste, Concessionario della riscossione, Anagrafe Tributaria e Agenzia delle Entrate);
- strumenti di acquisizione delle dichiarazioni da fonti esterne quali: SOGEI, SIGAI/IFEL e ANCI-CNC;
- strumenti di acquisizione dei versamenti in formato ANCI-CNC, F24 e su modelli personalizzati;



MONTALTO di CASTRO

- strumenti di acquisizione e consultazione atti notarili di compravendite immobiliari, incroci automatici con banche dati dell'ente e aggiornamento delle dichiarazioni;
- strumenti di acquisizione e consultazione dichiarazioni di successione, contratti di locazione, utenze domestiche con interfacciamento con l'Agenzia delle Entrate;
- estrazione dei dati in formato ascii, txt, csv ed excel;
- strumenti di storicizzazione degli archivi e delle modifiche apportate, con possibile visualizzazione delle revisioni effettuate e delle singole posizioni modificate in ciascuna revisione.
- gestione selettiva dei permessi di accesso e/o modifica dei dati tributari e profilazione degli utenti abilitati a svolgere il lavoro suddetto;

2.1.3 Ragioneria

Il modulo ragioneria dovrà essere in grado di supportare l'Ente in tutte le attività finalizzate alla gestione degli adempimenti dell'ufficio ed in particolare dovrà garantire le seguenti funzioni minime:

- Gestione certificato al bilancio di previsione e rendiconto di gestione;
- Esportazione dei dati di bilancio di previsione e di rendiconto con i relativi allegati in formato XML per trasmissione alla corte dei conti (allegati 9-10 arconet);
- Esportazione dei dati di bilancio di previsione e di rendiconto con i relativi allegati per invio informato XBRL alla piattaforma BDAP del MEF (allegati 9-10 arconet);
- Predisposizione bilancio di previsione e allegati al bilancio secondo normativa vigente (allegato 9 arconet);
- Predisposizione bilancio e rendiconto per invio al tesoriere (allegato 8 arconet);
- Gestione economato (art. 153, comma 7, del D.Lgs. n.267/2000);
- Gestione inventario (art. 230, comma 2, del D.Lgs. n.267/2000 e All.6, D.Lgs. 118/2011);
- Gestione dei budget sui capitoli di bilancio di entrata spesa e di cassa tramite simulazioni di bilancio e schede budget;
- Definizione ruoli e responsabilità PEG;
- Elaborazione DUP;
- Gestione del bilancio pluriennale;



MONTALTO di CASTRO

- Gestione FCDE - Fondo crediti di dubbia esigibilità;
- Gestione FPV - Fondo pluriennale vincolato;
- Gestione e controllo vincoli e avanzo vincolato;
- Gestione monitoraggio pareggio di finanza pubblica, sia in fase di bilancio, sia di rendiconto di gestione (ex patto di stabilità);
- Monitoraggio opere pubbliche;
- Piano triennale delle opere pubbliche;
- Gestione automatica dei movimenti finanziari ricorrenti (es. borse di studio, contributi, ecc.);
- Gestione variazioni di bilancio con relativi controlli di equilibrio e vincoli di finanza pubblica;
- Produzione di prospetti di conciliazione in formato RGS;
- Passaggio automatico impegni provvisori a impegni definitivi;
- Storni e variazioni su accertamenti e impegni;
- Gestione della rideterminazione dei residui per responsabili PEG;
- Rideterminazione dei residui di entrata e spesa;
- Interrogazioni ed estratti conto;
- Acquisizione delle date di pagamento e riscossione tramite flussi informatici;
- Acquisizione di flussi informatici per provvisori d'incasso e sospesi di pagamento (es carte contabili) e relativa gestione;
- Gestione ordinativo informatico locale (OIL);
- Monitoraggio gestione della cassa;
- Possibilità della gestione pluri-tesoreria;
- Gestione fatture elettronica attiva;
- Gestione fattura elettronica passiva;
- Gestione Contabilità IVA;
- Gestione ritenute;
- Gestione CU;
- Gestione Atti di liquidazione con automatismo di generazione di mandati;



MONTALTO di CASTRO

- Gestione inventario dei beni mobili, immobili, crediti, debiti, passività, attività e conti d'ordine;
- Calcolo dei piani d'ammortamento;
- Calcolo rivalutazione dei beni;
- Gestione mutuo con importazione e collegamento alla CCPPDD;
- Rinegoziazione del mutuo;
- Gestione scadenze rate e generazione automatica dei mandati;
- Stampe di controllo sui piani di ammortamento;
- Certificazione automatica dei professionisti;
- Gestione 770;
- Gestione dei vincoli;
- Gestione contabilità economica con scritture in partita doppia;
- Gestione contabilità analitica;
- Cruscotto direzionale per consultazione di dati statistici.

Inoltre, per ognuna delle aree tematiche indicate in precedenza, dovrà essere possibile:

- caricare i dati;
- cercare, visualizzare, modificare o eliminare ogni informazione;
- verificare l'eventuale presenza di errori, mediante controlli di quadratura o altri appositamente sviluppati;
- gestire i dati all'interno dei quadri previsti;
- predisporre i flussi informatici destinati ad altri Enti.

2.1.4 Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

Le funzionalità di gestione dell'ufficio personale dovrà permettere almeno lo svolgimento delle attività di seguito riportate:

- Gestione dell'Anagrafe della Popolazione Residente (APR);
- Gestione dell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE);



MONTALTO di CASTRO

- Funzionalità per la registrazione degli eventi di iscrizione anagrafica (immigrazioni, nascite, espatri ecc.), per la variazione dei dati anagrafici (variazioni di residenza, ecc.), per la cancellazione anagrafica (morte, emigrazione ecc.).
- Gestione manuale degli archivi correnti e storici.
- Funzionalità di interrogazione degli archivi ai fini di consultazione ed estrazione dati (conteggio residenti, conteggi di eventi anagrafici, ecc.);
- Possibilità di generazione di report in formato pdf, txt e stampa di etichette personalizzabili;
- Strumenti che consentono il rilascio di certificati attuali e storici, anche in modo massivo;
- Memorizzazione dello storico dei rilasci;
- Possibilità di personalizzare interamente i certificati;
- Strumenti che consentono il rilascio delle carte di identità e dei cartellini per minorenni;
- Gestione del processo di carico e scarico delle carte di identità;
- Generazione di modelli ministeriali
- Gestione di cassa collegata ai rilasci;
- Gestione archivio libretti di pensione e libretti di lavoro.
- Gestione dei permessi di soggiorno;
- Gestione procedure per avvisi di comparizione per cittadini stranieri, con aggiornamento della gestione cittadinanza secondo la normativa UE;
- Gestione degli albi e delle revisioni biennali per i giudici popolari;
- Generazione delle statistiche Istat, con cadenza mensile/annuale, relative ai movimenti della popolazione residente;
- Strumenti finalizzati al censimento della popolazione e successiva memorizzazione dei risultati;
- Stampa schede individuali di famiglia e di convivenza;
- Generazione del tracciato per la comunicazione con il software ministeriale AnagAire;
- Stampa delle comunicazioni previste dalla normativa, destinate all'ufficio elettorale, tributi, igiene, leva o ad Enti Terzi (UTG - Ufficio Territoriale del Governo, Questura, INPS, ASL, MCTC, ecc.);



MONTALTO di CASTRO

- Integrazione con XML SAIA, con annesse funzionalità in ausilio ai processi di allineamento dei codici fiscali con l’Agenzia delle Entrate;
- Strumenti per il popolamento dell’indice nazionale delle anagrafi;
- Strumenti per la comunicazione delle variazioni anagrafiche per l’aggiornamento degli archivi INA;
- Estrazione anagrafica per esattoria;
- Gestione dei soggetti da iscrivere o meno al servizio di leva e dei soggetti deceduti;
- Estrazione dei nominativi, per anno di nascita, destinati all’ufficio leva;
- Estrazione di elenchi di leva con tracciato testuale;
- Funzionalità di gestione completa del ruolo matricolare;
- Strumenti per la trasmissione delle liste di leva e dei dati inerenti agli altri comuni;
- Gestione della polizia mortuaria, trasporti, seppellimenti, cremazioni ecc.
- Funzionalità di gestione delle stampe degli atti di stato civile (anteprima di stampa a video, archiviazione temporanea di atti, possibilità di stampa di veline, copie conformi);
- Possibilità di gestire modelli personalizzati e stampare atti in bianco;
- Gestione delle comunicazioni per la certificazione (estratti e processi verbali compresi) necessaria all’espletamento delle procedure previste per lo stato civile connesse a nascite, legittimazioni, pubblicazioni, matrimoni, scelta regime patrimoniale, divorzi e morti;
- Gestione dell’indice dei cittadini nati nel comune che non hanno l’atto di nascita ivi registrato.
- Possibilità di consultazione di dati statistici inerenti i certificati, il numero di atti prodotti dal comune nell’arco dell’anno;
- Produzione di stampe riportanti la situazione in essere;
- Generazione delle statistiche ISTAT;
- Stampa indici annuali e decennali, fascicoli e copertine;
- Compatibilità con stampanti laser, per stampe anche in formato A3;
- Gestione degli archivi elettorali (corpo elettorale), generali e sezionali;
- Annullamento automatico delle tessere elettorali per i cittadini cancellati;
- Strumenti per la ripartizione sezionale del corpo elettorale comunale;
- Gestione delle interdizioni;



MONTALTO di CASTRO

- Gestione dell'albo degli scrutatori, dei presidenti di seggio, delle operazioni di sorteggio e produzione del relativo verbale;
- Gestione delle liste elettorali dei cittadini UE, generali e sezionali, per ogni tipo di elezione, comprese quelle europee;
- Estrazione di prospetti ed elenchi del corpo elettorale comunale, con possibilità di utilizzare le interrogazioni parametriche per le ricerche;
- Possibilità di revisione straordinaria o semestrale degli elenchi;
- Generazione automatica delle proposte d'iscrizione e/o cancellazione attraverso le rilevazioni anagrafiche, per ogni operazione di revisione;
- Possibilità di interventi correttivi manuali;
- Generazione di tutta la modulistica a corredo della revisione (verbali, allegati, liste ecc.) a norma di legge;
- Gestione elenchi e distinte elettori AIRE;
- Strumenti a supporto della Certificazione collettiva di iscrizione alle liste elettorali;
- Produzione di statistiche ISTAT G-96 e G-DN/96;
- Gestione delle tessere elettorali (nuova tessera, annullamento logico, rilascio duplicati) e stampa di tessere elettorali standard e per cittadini UE.
- Possibilità di stampare le tessere elettorali su stampanti ad aghi;
- Possibilità di stampare le liste elettorali generali o suddivise per sezione, con stampanti laser o ad aghi, in formato A4, A3;
- Strumenti di storicizzazione degli archivi e delle modifiche apportate, con possibile visualizzazione delle revisioni effettuate e delle singole posizioni modificate in ciascuna revisione.
- Gestione selettiva dei permessi di accesso e/o modifica dei dati demografici e profilazione degli utenti abilitati a svolgere il lavoro suddetto;
- Gestione dei cimiteri

2.1.5 Ufficio Personale

Il modulo di gestione delle risorse umane dovrà agevolare il lavoro del personale addetto nelle seguenti attività, da considerarsi come minime:



MONTALTO di CASTRO

- ricostruzione integrale della carriera professionale;
- rilevazione dell'anzianità di servizio;
- rilevazione di tutte le attività svolte presso altre amministrazioni, altri incarichi e procedimenti disciplinari;
- gestione dello stato giuridico dall'assunzione alla cessazione (periodi di prova, promozioni, ecc);
- gestione di tutte le competenze possedute dal dipendente e dell'attività formative svolte;
- gestione di tutti gli eventi relativi alle attività ordinarie che intercorrono durante l'attività lavorativa;
- gestione organizzativa della forza lavoro (Dotazione Organica e Pianta Organica);
- gestione automatizzata del fascicolo personale del dipendente (dati anagrafici, nucleo familiare anagrafico, ecc);
- gestione riscatti, ricongiunzioni e servizi precedenti;
- gestione giuridica della rilevazione presenze/assenze (assenze retribuite, congedi per maternità/paternità, permessi, assenze non retribuite, infermità temporanea (malattia, tutela dipendenti particolari condizioni, ecc.);
- determinazione dei periodi previdenziali e assicurativi maturati, utili alla definizione della contribuzione ai fini pensionistici;
- gestione delle procedure concorsuali (tipologie di concorsi, aree di interesse, criteri ed esiti, fasi di concorso, iscrizione candidati, gestione prove/graduatorie, determinazione idonei/vincitori);
- gestione delle attività assistenziali verso il personale (configurazione dei sussidi, registrazione domande per partecipazione ai contributi, calcolo, determinazione importi dovuti);
- gestione delle pensioni e TFR;
- integrazione con l'applicativo INPDAP S7;
- ulteriori funzionalità utili come scadenziario, stampe di modelli, ricerche personalizzabili, estrazione dati, almeno in formato xls e pdf;
- generazione di stampe come certificato di servizio, foglio matricolare, personalizzabili;
- gestione anagrafiche dipendenti con strumenti di storicizzazione;



MONTALTO di CASTRO

- possibilità di variazioni massive sulle anagrafiche dipendenti, filtrando e simulando il risultato della modifica prima della reale variazione nel database;
- ricalcolo e pagamento arretrati in logica pagato–dovuto, relativamente ad arretrati contrattuali, progressioni orizzontali/verticali;
- generazione importi tenendo in considerazione tutti gli eventi possibili (malattie, gestione assenze per congedi parentali, aspettative non retribuite, gestione delle adozioni nazionali ed internazionali);
- gestione voci periodiche e note periodiche, con facoltà di imputare voci di competenza/ritenuta al singolo dipendente per un periodo prestabilito, con riporto automatico sui prospetti paga;
- possibilità di impostare l'imputazione contabile di competenze, ritenute e oneri riflessi con la generazione finale di diversi tracciati interfacciabili con diversi applicativi di contabilità. Le impostazioni dovranno essere definibili con diversi livelli di dettaglio, fino alla ripartizione in percentuale di ogni singola voce, fissa e/o accessoria, su diversi impegni al fine di gestire al meglio i capitoli di bilancio dell'Ente;
- dettaglio analitico del costo previdenziale e fiscale di ogni elemento (fisso e accessorio) pagato al dipendente;
- flessibilità nella definizione dei periodi d'elaborazione (elaborazioni ordinarie, mensilità aggiuntive)
- possibilità di effettuare più elaborazioni per ogni mese
- possibilità di limitare un periodo di elaborazione solo ad alcuni dei contratti gestiti o a un sottoinsieme di dipendenti tramite filtri parametrici.
- gestione dei modelli previdenziali e fiscali previsti dalla vigente normativa (DMA - UNIEMENS - F24 - F24EP - Rilevazioni trimestrali per EE.LL. - Autoliquidazione INAIL – CUD - Conto annuale)
- estrazione di dati 730 da file provenienti dai CAF e gestione sia della rateizzazione sia dei relativi interessi sulle rate e delle compensazioni necessarie;
- gestione automatica delle assenze per malattia secondo le disposizioni della Legge 133 (Brunetta);



MONTALTO di CASTRO

- 770 – generazione del tracciato ministeriale relativamente a quadro DP completo di tutti i punti provenienti dalla dichiarazione CUD e di quelli integrativi al CUD; quadro assistenza fiscale con ripresa dati dalle voci CAF direttamente dai prospetti paga.
- gestione assenze/presenze e del piano ferie (permesso studio o altri permessi, per malattia, per patologie gravi, ecc);
- possibilità di gestire la rilevazione presenze mediante iter (approvazione di giustificativi di assenza, maggior presenza);
- gestione dei profili orari parametrizzabile, con possibilità di gestione particolare anche con dettaglio giornaliero, dal lunedì alla domenica;
- dovrà esserci Integrazione con la pianta organica dell'Ente per una visione dettagliata dei presenti e degli assenti;
- dovranno essere possibili le personalizzazioni per gestire anche le casistiche più complesse;
- possibilità di estrarre tracciati di report per la consultazione dello storico delle presenze/assenze;
- Gestione giuridica del dipendente

2.1.6 Urbanistica e Assetto Del Territorio – SUAP

Il modulo Urbanistica e assetto del territorio e SUAP dovrà consentire la gestione dei procedimenti amministrativi legati alle attività edilizie inerenti il territorio comunale. I requisiti minimi per il sistema sono:

- possibilità di personalizzazione completa delle pratiche;
- possibilità di definizione dei tempi e dei ruoli coinvolti nella gestione delle pratiche;
- strumenti per l'inserimento manuale e per l'acquisizione telematica delle istanze;
- strumenti per l'acquisizione dei documenti;
- gestione dei provvedimenti emessi;
- gestione dei pareri;
- gestione dei referenti;
- gestione dei progetti e degli interventi richiesti;
- calcolo del costo di costruzione e degli oneri di urbanizzazione;
- gestione commissioni edilizie, paesaggistiche e/o conferenze dei servizi SUE,



MONTALTO di CASTRO

- gestione storicizzata delle informazioni, con possibilità di ricerca e visualizzazione dei dati sulla base di filtri personalizzabili;
- possibilità di gestire i procedimenti con gli iter;
- possibilità di pubblicare atti sull'albo pretorio e i provvedimenti in trasparenza;
- predisposizione alla integrazione con sistemi GIS.

Il modulo SUAP dovrà permettere la gestione delle istanze inerenti le attività produttive, nel rispetto dei requisiti minimi di seguito elencati:

- gestione di qualsiasi tipo di istanza, con possibilità di personalizzazione delle stesse;
- possibilità di definizione dei tempi e dei ruoli coinvolti nella gestione delle pratiche;
- strumenti per l'inserimento manuale e per l'acquisizione telematica delle istanze;
- strumenti per l'acquisizione dei documenti;
- gestione dei provvedimenti emessi;
- gestione dei pareri;
- gestione dei referenti;
- gestione dei progetti e degli interventi richiesti;
- gestione commissioni e/o conferenze dei servizi SUAP,
- gestione storicizzata delle informazioni, con possibilità di ricerca e visualizzazione dei dati sulla base di filtri personalizzabili;
- possibilità di pubblicare atti sull'albo pretorio e i provvedimenti in trasparenza.

2.1.7 Ulteriori Servizi

Il sistema dovrà permettere l'utilizzo di ulteriori funzionalità, consistenti in:

- conservazione digitale a norma;
- trasparenza;
- sportelli telematici per l'acquisizione delle istanze;
- pagamenti telematici;

in particolare:

- Il modulo di **Conservazione Digitale** a norma dovrà:



MONTALTO di CASTRO

- occuparsi di conservare ogni atto e informazione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 44-bis, c. 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.;
 - consentire la personalizzazione delle configurazioni;
 - gestire le abilitazioni e i ruoli degli utenti chiamati ad operare sui documenti conservati.
-
- Il modulo **Trasparenza** dovrà:
 - consentire di pubblicare tutti gli atti richiesti dal D.Lgs. 33/13 e 97/16;
 - gestire l'alberatura;
 - gestire i documenti e le informazioni pubblicati;
 - consentire la ricerca dei documenti;
 - agevolare la pubblicazione di quanto contenuto nel presente modulo all'interno della sezione Amministrazione Trasparente del portale istituzionale.
-
- Il modulo **Sportelli Telematici** per l'acquisizione delle istanze dovrà:
 - permettere ai cittadini e alle imprese di inviare telematicamente istanze al comune;
 - fornire, in risposta all'invio, un documento attestante l'avvenuta consegna della documentazione;
 - permettere il monitoraggio dello stato di avanzamento delle pratiche;
 - permettere l'interrogazione e la ricerca parametrica delle istanze presentate;
 - consentire di ricevere ulteriore documentazione, anche in un momento diverso rispetto all'invio dell'istanza.
-
- Il modulo **Pagamenti Telematici** dovrà:
 - consentire l'acquisizione di pagamenti con il sistema pagoPA;
 - essere possibile ricevere qualsiasi tipo di versamento, sia per importi predeterminati (sanzioni, tariffe fisse, diritti di segreteria), sia liberi (versamenti tributari, oneri di urbanizzazione);



MONTALTO di CASTRO

- inoltrare automaticamente i pagamenti ricevuti al personale della ragioneria, collegando gli importi direttamente alla contabilità.



MONTALTO di CASTRO

3 SHELL APPLICATIVA

La “*Shell*” Applicativa dovrà essere composta dai seguenti moduli

- PORTALE WEB ISTITUZIONALE
- APP MOBILE
- SITO TEATRO COMUNALE
- PORTALE TURISTICO
- GESTIONE CONTROLLO ACCESSI
- INTRANET DIPENDENTI
- PIATTAFORMA INVIO SMS MASSIVO

3.1 PORTALE WEB ISTITUZIONALE

L'Ente dispone di un Portale Web Istituzionale, raggiungibile all'indirizzo: ***www.comune.montaltodicastro.vt.it*** e realizzato tramite CMS proprietario.

La presente procedura di gara prevede l'affidamento delle seguenti attività:

- il rifacimento dell'intero portale e il contestuale restyling grafico;
- l'eventuale sviluppo di nuove applicazioni/sezioni/funzionalità;
- la manutenzione ordinaria, evolutiva ed adeguativa della piattaforma;
- la migrazione di tutti i contenuti dal vecchio al nuovo portale;
- il supporto all'attività redazionale;
- l'assistenza all'uso.

Il portale web suddetto dovrà interfacciarsi almeno con la Suite Gestionale dell'Ente, con l'app mobile, con il sito web del Teatro Comunale e con la piattaforma intranet dipendenti.

La struttura, la grafica e le funzionalità integrate nel nuovo sito web dovranno rispondere in toto alle prescrizioni AGID, in materia di “***Design dei servizi web per la Pubblica Amministrazione***”. Lo stesso discorso si applica per l'usabilità dell'interfaccia grafica, per l'accessibilità e la compatibilità con i dispositivi.

Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.2.



MONTALTO di CASTRO

3.2 APP MOBILE - COMUNE DI MONTALTO DI CASTRO

L'APP per dispositivi mobili nasce con la finalità di affiancare il portale istituzionale per consentire a tutti i cittadini di rimanere sempre in contatto con la Pubblica Amministrazione tramite uno scambio di informazioni bidirezionale, migliorando i rapporti e la fruizione del territorio.

La presente procedura di gara prevede l'affidamento delle seguenti attività:

- il rifacimento dell'applicazione e il contestuale restyling grafico;
- l'eventuale sviluppo di nuove sezioni/funzionalità;
- la manutenzione ordinaria, evolutiva ed adeguativa dell'app;
- l'interfacciamento con tutti i contenuti ospitati sul portale istituzionale e il sito web del Teatro Comunale;
- il supporto all'attività redazionale;
- l'assistenza all'uso.

L'applicazione dovrà consentire all'Amministrazione di comunicare direttamente con i propri cittadini e informarli tempestivamente su notizie o eventi del Comune, oltre che permettere l'invio di comunicazioni urgenti e allerte. Inoltre, l'app dovrà fungere da strumento per la raccolta di segnalazioni inviate dai cittadini.

L'app dovrà essere popolata di contenuti ottenuti dal portale istituzionale e dal sito web del teatro.

Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.3.

3.3 SITO WEB TEATRO COMUNALE

L'Ente dispone di un **Sito Web dedicato al Teatro Comunale** Lea Padovani, raggiungibile all'indirizzo: www.teatroleapadovani.it e realizzato tramite CMS WordPress.

La presente procedura di gara prevede l'affidamento delle seguenti attività:

- rifacimento dell'intero sito e il contestuale restyling grafico;
- eventuale sviluppo di nuove applicazioni/sezioni/funzionalità;
- manutenzione ordinaria, evolutiva ed adeguativa del sito web;
- migrazione di tutti i contenuti dal vecchio al nuovo sito web;
- supporto all'attività redazionale;



MONTALTO di CASTRO

- assistenza all'uso.

Tale sito web dovrà scambiare informazioni con il portale istituzionale dell'Ente e con l'app mobile. Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.2.

3.4 PORTALE TURISTICO

L'Ente dispone di un **Portale Turistico Web**, raggiungibile all'indirizzo: ***visitmontaltodicastro.it*** e realizzato tramite CMS WordPress.

La presente procedura di gara prevede l'affidamento delle seguenti attività:

- rifacimento dell'intero sito e il contestuale restyling grafico;
- eventuale sviluppo di nuove applicazioni/sezioni/funzionalità;
- manutenzione ordinaria, evolutiva ed adeguativa del sito web;
- migrazione di tutti i contenuti dal vecchio al nuovo sito web;
- supporto all'attività redazionale;
- assistenza all'uso.

Tale sito web dovrà scambiare informazioni con il portale istituzionale dell'Ente e con l'app mobile. Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.2.

3.5 GESTIONE CONTROLLO ACCESSI

L'Ente dispone di un sistema di controllo accessi basato su badge e serrature elettroniche che regolano gli ingressi ai diversi punti di interesse della sede comunale.

La gestione di questo sistema è affidata ad un Software web, il quale consente di definire le modalità di accesso, gestire i dati dei visitatori (nome, cognome, documento, ecc..) e monitorare gli accessi tramite specifiche reportistiche.

L'Impresa concorrente dovrà fornire un nuovo software di controllo, avente le stesse caratteristiche e funzionalità di quello precedentemente utilizzato.

Tale sistema dovrà consentire il monitoraggio degli accessi dei dipendenti e dei visitatori per tutte le porte, i cancelli, le sbarre e i tornelli oggi esistenti e di tutte quelle che eventualmente saranno installate in futuro.



MONTALTO di CASTRO

L'interfaccia grafica dovrà permettere l'acquisizione, la validazione ed il monitoraggio dei transiti in tempo reale, oltre che la definizione delle regole e delle abilitazioni all'apertura delle porte, in base alla fascia oraria, ai giorni della settimana, alle festività e a tutti gli altri eventi ordinari o straordinari.

Mediante la piattaforma di gestione, quindi, gli operatori dovranno essere in grado di controllare e regolare l'accesso a qualsiasi ufficio o area comunale. Inoltre, mediante le postazioni di controllo, gli addetti dovranno avere la possibilità di aprire e chiudere i varchi a loro discrezione.

La piattaforma, in questione, dovrà essere semplice da configurare e facile da utilizzare in ogni sua parte.

Il sistema dovrà essere perfettamente compatibile e integrabile con la piattaforma di rilevazione presenze adottata dal comune e collegabile al gestionale oggetto di questo bando, cioè essere in grado di recuperare o inviare informazioni verso quest'ultimo.

In altre parole, dovranno esistere strumenti di interfacciamento con i quali ad esempio individuare il soggetto che sta transitando, distinguendo tra cittadini, dipendenti, turisti, ecc.

Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.4.

3.6 INTRANET DIPENDENTI

L'organigramma del Comune di Montalto è ampio e articolato e per questo l'Ente ha bisogno di strumenti con cui gestire le risorse disponibili, oltre che organizzare al meglio le attività del personale.

Si richiede all'Impresa concorrente di fornire di una piattaforma web che consenta l'accesso ai funzionari, dipendenti e consulenti dell'Ente. Tale piattaforma avrà la finalità di aiutare l'Ente ad organizzare le attività che si svolgono al proprio interno, favorendo la gestione di tutto il personale e migliorando l'impiego delle risorse disponibili, attraverso la quale gestire, in modo centralizzato, i servizi di seguito indicati:

- Strumenti di organizzazione delle attività quotidiane dei dipendenti;
- Strumenti di comunicazione interna all'Ente;
- Servizio URP
- App collegata alla Piattaforma Intranet Dipendenti



MONTALTO di CASTRO

Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.4.

3.6.1 Strumenti di Organizzazione Delle Attività Quotidiane Dei Dipendenti

La piattaforma dovrà favorire una rapida circolazione delle informazioni tra il personale e consentire uno stringente controllo sulle attività in corso. Attraverso l'uso integrato di **agenda** e **rendicontazione attività** gli organi amministrativi dovranno poter conoscere istantaneamente le attività che sono in corso di svolgimento, quali dipendenti stanno operando fuori dal comune, e quali risorse materiali si stanno impiegando, oltre alle performance del singolo o di un ufficio.

Inoltre, attraverso la **messaggistica** interna, tutte le figure dovranno poter scambiare informazioni e documenti.

La piattaforma Intranet Dipendenti dovrà quindi permettere di:

- Ottimizzare l'uso delle risorse impiegate nelle diverse mansioni;
- Migliorare la circolazione delle informazioni all'interno dell'Ente;
- Archiviare documenti e informazioni utili per i dipendenti comunali;
- Pianificare al meglio le attività lavorative;
- Controllare i tempi di completamento delle attività e vigilare sul rispetto delle scadenze;
- Far risparmiare l'Ente, rendendo più efficienti i vari servizi.

Più in dettaglio si richiede che vengano sviluppate le seguenti funzionalità:

- **Agenda:** strumento capace di visualizzare velocemente le attività programmate, le scadenze e gli eventi previsti. La visione del calendario dovrà essere possibile con diversi gradi di dettaglio (giorno, settimana, mese) e le informazioni da mostrare dovranno essere configurabili. In questo modo, ogni appuntamento potrà essere registrato in forma privata o condiviso con una parte o con tutto lo staff. Il servizio, inoltre, dovrà agevolare tutte le attività di controllo dell'operato e degli impegni del personale, mostrando informazioni statistiche con diversi gradi di dettaglio. Infine, il calendario dovrà avere una funzionalità per l'esportazione massiva della lista degli appuntamenti e quella con cui sarà possibile condividere gli eventi con agende terze, come ad esempio i vari calendari installati su smartphone e tablet.



MONTALTO di CASTRO

- **Timesheet:** funzionalità da utilizzarsi per la distribuzione dei compiti ai dipendenti, ovvero utilizzabile come rendicontazione delle attività svolte dal singolo individuo nel corso della giornata lavorativa. Tale strumento dovrà permettere, inoltre, la verifica dei carichi di lavoro e di controllare le tempistiche di svolgimento delle attività lavorative, ai fini della valutazione delle performance del singolo o del gruppo, facente parte di un certo ufficio. Tutti le informazioni raccolte dovranno essere mostrate sotto forma di statistica e dovrà essere possibile l'esportazione di qualsiasi dato registrato.
- **Organizzazione degli eventi:** tale servizio dovrà agevolare lo svolgimento di tutte quelle attività che precedono un evento pubblico o una manifestazione. In altre parole, tale strumento dovrà memorizzare e gestire i dati riguardanti tutte le fasi che caratterizzano un evento, come ad esempio: il flusso temporale delle attività da svolgere, il numero e il tipo di risorse necessarie al completamento di ogni passo, previsione dei tempi e della quantità di risorse umane o materiali che dovranno essere impiegate, archiviare tutta la documentazione preliminare o successiva che viene prodotta (autorizzazioni, richieste, relazioni, ecc.). Inoltre, lo strumento dovrà operare secondo il paradigma del "wizard", cioè il flusso delle attività dovrà essere strutturato sequenzialmente e nel tempo sulla base di uno schema personalizzabile. Infine, tale strumento dovrà evidenziare quali e quanti incarichi sono attribuiti ad ogni soggetto coinvolto, facilitare la distribuzione dei compiti, oltre che gestire le tempistiche di completamento delle attività. La piattaforma dovrà consentire l'archiviazione di tutti i documenti prodotti e permettere la consultazione di tutti i dati riguardanti gli eventi passati (archivio storico), sia da un punto di vista analitico che statistico.

3.6.2 Strumenti di Comunicazione Interna All'ente

Il software dovrà ospitare al proprio interno strumenti che consentano ai dipendenti di comunicare tra loro e di scambiarsi informazioni e/o file.

Il sistema, infatti, dovrà avere funzionalità di messaggistica e/o di chat, in modo che ogni dipendente possa contattare uno o più soggetti in forze presso l'Ente stesso.



MONTALTO di CASTRO

Dovrà, quindi, esistere una rubrica interna nella quale ad ogni dipendente sia collegata una scheda di dettaglio, ospitante informazioni utili al suo riconoscimento, come ad esempio: nominativo, ruolo, area/settore/ufficio/postazione, numero telefonico e/o cellulare, indirizzo email.

Lo scambio di messaggi dovrà essere riservato, cioè le informazioni dovranno essere visibili ai soli soggetti presenti nella rubrica e quindi appartenenti all'organigramma del Comune.

Lo strumento in questione dovrà essere in grado di inviare e ricevere file di qualsiasi dimensione e formato.

Lo scambio di messaggi e di file dovrà essere riservato, cioè dovrà essere garantita la confidenzialità del canale di comunicazione, dal punto di vista di sicurezza informatica.

Infine, il sistema dovrà disporre di un'area condivisa nella quale depositare e recuperare dati, simulando il funzionamento di una cartella condivisa o di un cloud. Tale area non dovrà avere limiti di spazio, dovrà permettere una facile condivisione dei contenuti e, eventualmente, limitare l'accesso alle informazioni sulla base di ruoli e permessi configurabili.

3.6.3 Servizio URP

Il servizio URP, oggi esistente, consente la raccolta e la successiva gestione di segnalazioni (ticket), attivati a seguito di comunicazioni pervenute all'Ente ed inoltrate dai cittadini, attraverso una specifica funzionalità disponibile sul sito web istituzionale.

Le segnalazioni sono raccolte e mostrate al personale che provvede a vagliare le richieste e a rispondere ai cittadini.

Al fine di migliorare il servizio URP, l'Impresa concorrente dovrà proporre una soluzione integrata in grado di:

- inoltrare automaticamente il ticket all'operatore incaricato della sua gestione;
- assegnare il ticket ad una persona, ad un gruppo di dipendenti o ad un'area;
- vagliare il grado di complessità e le priorità di ogni ticket, in modo da permetterne la gestione secondo specifici livelli di importanza e severità;
- consentire l'invio di risposte dettagliate, a mezzo email, corredate di testo e/o file, includendo tale funzionalità all'interno dell'applicativo;



MONTALTO di CASTRO

- recuperare automaticamente i dati del cittadino, interfacciandosi con la banca dati della piattaforma gestionale oggetto di questo bando, con l'obiettivo di mostrare agli operatori schede di dettaglio e un quadro riepilogativo completo;
- permettere la supervisione dell'intero servizio;
- monitorare i tempi e le attività di smistamento e gestione dei ticket;
- rendicontare le attività svolte, secondo diversi livelli di dettaglio.

Le segnalazioni potranno giungere all'ufficio URP in diversi modi:

- a voce;
- telefonicamente;
- a mezzo fax;
- a mezzo email;
- mediante la funzionalità integrata sul sito web istituzionale;
- mediante la funzionalità integrata sull'app mobile comunale.

Di conseguenza, il software messo a disposizione del personale dell'URP dovrà essere in grado di agevolare il lavoro degli addetti, cioè rendere facile e veloce la ricerca e l'individuazione dei dati riguardanti il segnalante.

Per fare questo, si richiede che il software di controllo sia in grado di interagire con il centralino telefonico utilizzato presso l'Ente e con la piattaforma gestionale centrale, oggetto di questo bando.

Nel caso di segnalazioni telefoniche, infatti, al cittadino sarà chiesto di comunicare i dati necessari al suo riconoscimento. Tale richiesta sarà gestita automaticamente mediante specifiche funzionalità del centralino. Le informazioni raccolte saranno inoltrate al software di gestione dell'URP, il quale dovrà interrogare tutte le banche dati utilizzate, interne o esterne all'Ente, al fine di ricostruire e mostrare una scheda di dettaglio completa.

La scheda di dettaglio dovrà essere mostrata in automatico agli addetti del call center, nel momento in cui essi accetteranno la telefonata.

In caso di segnalazioni arrivate tramite email, il software dovrà essere in grado di vagliare le richieste ed estrarre automaticamente l'indirizzo email del mittente. Tale informazione sarà



MONTALTO di CASTRO

utilizzata come chiave di ricerca, al fine di individuare univocamente il soggetto segnalante e recuperarne le informazioni.

In tutti i casi e qualora le segnalazioni arrivino a voce o tramite fax, l'operatore dovrà essere in grado di effettuare qualsiasi ricerca e di specificare i dati da usare come chiave di ricerca.

Quindi, il software dovrà essere in grado di mostrare in qualsiasi momento, tutto ciò che si conosce riguardo il segnalante, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato o dalla modalità con cui viene effettuata la ricerca.

Inoltre, tutte le segnalazioni dovranno essere archiviate e collegate alla scheda del segnalante, riportando il dettaglio della data e l'ora di inserimento, del nominativo dell'operatore URP che ha preso in carico o che ha gestito la segnalazione, lo stato di avanzamento. In altre parole, dovranno essere memorizzate e gestiti tutti gli eventi e le azioni che hanno riguardato ogni singola segnalazione.

Infine, gli amministratori del sistema dovranno essere in grado di monitorare l'operato, i tempi e le soluzioni adottate per gestire le singole richieste, nonché poter analizzare le performance sfruttando le statistiche che dovranno riguardare tutti gli aspetti principali di gestione delle segnalazioni, come ad esempio:

- tempi minimi, medi e massimi di lavorazione di una segnalazione;
- tempi minimi, medi e massimi di attesa al telefono;
- numero medio e totale di segnalazioni ricevute al ora/giorno/settimana/mese/anno;
- numero medio e totale di segnalazioni lavorate al ora/giorno/settimana/mese/anno;
- statistiche riguardanti le performance di ogni addetto o dell'intero gruppo di lavoro;
- grado di soddisfazione dei segnalanti;

3.6.4 APP Collegata alla Piattaforma Intranet Dipendenti

La Piattaforma Intranet Dipendenti dovrà essere affiancata da un'app con la quale i dipendenti comunali dovranno avere accesso a tutte le funzionalità del software descritto nel presente paragrafo. In altre parole, l'app si dovrà poter utilizzare in sostituzione della versione web della piattaforma, integrando al proprio interno i medesimi strumenti.

Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.3.



MONTALTO di CASTRO

3.7 PIATTAFORMA INVIO SMS MASSIVO

Il servizio di invio massivo di SMS nasce con la finalità di distribuire in modo capillare alla cittadinanza comunicazioni importanti e/o messaggi riguardanti allerte e segnalazioni.

Gli strumenti integrati nel software, quindi, dovranno consentire l'invio di SMS in modo massivo, sulla base di liste di distribuzione opportunamente realizzate. Tali liste potranno essere caricate sul sistema e modificate in qualsiasi momento.

Inoltre, saranno valutate premianti, soluzioni che permettano il recupero automatico di dati gestiti dall'Ufficio Anagrafe, Ufficio Gestione Del Personale, Ufficio Tributi e Ufficio Tecnico.

Il sistema dovrà permettere la personalizzazione del testo della comunicazione e dovrà raccogliere e mostrare i dati riepilogativi riguardanti ogni operazione di invio (rendicontazioni, invii completati con successo, scarti, ecc.).

Gli amministratori, quindi, dovranno essere in grado di tenere sotto controllo i costi di ogni invio, il credito residuo, i tempi e le percentuali di completamento delle attività.

Infine, si richiede che tale strumento sia in grado di mostrare ogni dato di rendicontazione in modo puntuale e/o statistico e consentire l'esportazione del dettaglio delle attività condotte con successo o con esito negativo.

Per i dettagli tecnici si rimanda al successivo paragrafo 9.4.



MONTALTO di CASTRO

4 HOUSING WEB

L'Amministrazione Appaltante richiede che venga fornito un servizio di **Housing Web** per i seguenti portali:

- portale web istituzionale;
- sito web Teatro Comunale;
- portale turistico;
- piattaforma gestione controllo accessi;
- piattaforma intranet dipendenti;
- piattaforma invio sms massivo.

Il servizio dovrà essere erogato su cloud server situati sul territorio di uno dei paesi membri della Comunità Europea ed avere i seguenti requisiti minimi:

- servizio housing Linux;
- spazio illimitato su disco;
- servizio di backup;
- servizio antivirus;
- servizio antispam;
- servizio mail (POP3, IMAP4), con numero illimitato di caselle di posta;
- almeno 1 casella di posta certificata (PEC);
- servizio webmail per la consultazione della posta ricevuta, anche a mezzo PEC;
- servizio di gestione delle email, per la configurazione delle stesse;
- locali sorvegliati 365/7/24;
- accesso ai locali solo se in possesso di badge/secret di riconoscimento;
- sistemi antincendio, continuità elettrica, refrigerazione;
- avere un certificato UNI CEI ISO/IEC 27001:2013;

Il canone derivante dall'utilizzo dei server presenti nel Data Center dovrà essere incluso nell'offerta economica.



MONTALTO di CASTRO

5 MANUTENZIONE

L'Impresa si impegna a fornire per la durata contrattuale il Servizio di Manutenzione ed Assistenza Tecnica del SIC per mantenere o riportare in condizioni di buon funzionamento ciascuna componente del SIC medesimo senza alcun addebito oltre il costo indicato nell'offerta aggiudicataria.

In caso di anomalie l'Impresa è responsabile della diligente esecuzione degli interventi tecnici atti a ripristinare il normale funzionamento del SIC indipendentemente dalle cause delle anomalie e dei malfunzionamenti.

Dovrà essere quindi erogata una manutenzione di tipo assicurativo nella quale ogni onere derivante dalla necessità di mantenere il Sistema in perfetta efficienza è posto a carico dell'Impresa aggiudicataria.

Dovranno essere assicurati i seguenti livelli di manutenzione: Manutenzione Preventiva, Manutenzione Ordinaria, Manutenzione Correttiva, Manutenzione Normativa, Manutenzione Adeguativa.

Tutti i software oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per l'intero periodo contrattuale.

5.1 Manutenzione Preventiva

Consente di eliminare gli errori che il Fornitore riscontra in autonomia attraverso il proprio Laboratorio.

La ditta aggiudicataria dovrà aggiornare il SIC tempestivamente installando le correzioni/patch messe a punto per la rimozione delle anomalie.

5.2 Manutenzione Ordinaria

Consente di eliminare le anomalie che l'Utente riscontra durante l'uso quotidiano del SIC.

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare le seguenti prestazioni:

- assistenza telefonica immediata fornita da personale qualificato (tecnici e/o tecnici sistemisti e/o esperti di procedura applicativa);
- presa in carico delle segnalazioni effettuate dagli utenti relativamente a problemi e/o malfunzionamenti relativi al software;
- analisi e diagnostica delle anomalie;



MONTALTO di CASTRO

- attuazione delle opportune azioni correttive;
- Trasmissione/Applicazione Correzioni
- predisposizione ed implementazione della patch o di nuove release del prodotto, unitamente al relativo aggiornamento della documentazione utente e tecnica di sistema;
Intervento specialistico dell'Impresa

devono essere garantiti

- interventi entro le 2 ore lavorative per guasti bloccanti
- interventi entro le 8 ore lavorative per guasti non bloccanti

5.3 Manutenzione Correttiva

Il servizio è finalizzato a garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità dei singoli moduli o dell'intero SIC, eliminando errori ed anomalie di sviluppo o problemi che emergessero come conseguenza dell'introduzione di nuovi software o tecnologie.

La rimozione degli errori potrà avvenire secondo la tecnica ritenuta più opportuna, in accordo con la prassi consolidata di ingegneria del software (sviluppo ed installazione di patch applicative a correzione del difetto identificato), entro i tempi previsti e senza pregiudicare le altre funzionalità esistenti.

5.4 Manutenzione Normativa

Consente di adeguare le Applicazioni alle variazioni indotte da leggi e norme.

Relativamente al Sistema Informativo Gestionale si precisa che questo dovrà possedere tutte le funzionalità applicative che permettano ad ogni ufficio del Comune di assolvere agli adempimenti previsti da leggi, norme e regolamenti in vigore. Dovrà anche essere assicurato, senza oneri oltre il canone corrisposto, l'adeguamento dovuto alle modifiche normative e/o all'introduzione di futuri provvedimenti legislativi.

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'adeguamento del SIC alle variazioni di legge, l'installazione degli aggiornamenti e garantire la relativa formazione agli utenti.



MONTALTO di CASTRO

5.5 Manutenzione Adeguativa

L'adeguamento dovrà mantenere la coerenza del prodotto originale con lo sviluppo tecnologico delle sue componenti di base.

Il servizio prevede l'erogazione delle attività necessarie a rendere operativo e continuo il funzionamento della specifica piattaforma e dell'intero sistema. Comprenderà anche gli adeguamenti derivanti dall'evoluzione tecnologica (modifica infrastrutture, acquisto di nuovo hardware, introduzione di nuovi sistemi operativi o software, ecc.).

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'installazione dei moduli contenenti le nuove funzionalità assicurando la relativa formazione agli utenti.

5.6 Livelli del Servizio.

Di seguito si rappresenta la disciplina alla quale dovrà uniformarsi la ditta aggiudicataria relativamente alla erogazione del Servizio di Manutenzione:

- il servizio di Manutenzione sarà disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 con esclusione delle festività infrasettimanali;
- dovrà essere inoltre fornito un numero telefonico per segnalare le situazioni di emergenza che dovessero sopravvenire al di fuori del orario standard; al suddetto numero dovrà rispondere un operatore il quale dovrà assicurare l'avvio della procedura inerente i guasti bloccanti di seguito descritta e dare immediato inizio alla rimozione delle anomalie ed al ripristino della funzionalità;
- in caso di guasti bloccanti l'Impresa garantisce il supporto remoto di un tecnico qualificato entro le **2 ore** lavorative successive la segnalazione dell'Ente, indipendentemente dalle cause e dalle responsabilità delle anomalie; qualora il problema non sia risolvibile telefonicamente dovrà essere garantito un intervento on-site, entro un tempo massimo di **4 ore** lavorative dalla chiamata; il tempo globale di ripristino non dovrà superare le **8 ore** dalla chiamata;
- in caso di guasti non bloccanti l'Impresa garantisce il supporto remoto di un tecnico qualificato entro **8 ore** lavorative dalla chiamata; qualora il problema non sia risolvibile telefonicamente dovrà essere garantito un intervento on-site, entro un tempo massimo di **16 ore** lavorative dalla chiamata; un tempo globale di ripristino non superiore alle **48 ore**



MONTALTO di CASTRO

lavorative dalla chiamata;

- qualora gli errori e i difetti non siano eliminabili entro il breve termine l'Impresa si farà parte diligente nell'approntare soluzioni provvisorie (quali versioni alternative dei programmi, correzioni temporanee degli errori, e così via) atte a garantire l'operatività;
- a fronte di ogni intervento l'Impresa dovrà compilare un buono lavoro, contenente la descrizione dettagliata della prestazione effettuata e le ore di lavoro erogate, sottoscritto dall'ufficio che ha effettuato la richiesta e consegnato al funzionario dell'Ente incaricato

5.7 Penali.

Per ritardato intervento nel caso di chiamata per eliminare guasti bloccanti all'Impresa sarà addebitata una penale pari a Euro 100 per ogni ora di ritardo oltre il limite massimo stabilito.

Per ritardato intervento nel caso di chiamata per guasti non bloccanti all'Impresa sarà addebitata una penale pari a Euro 100 per ogni giorno di ritardo oltre il limite massimo stabilito.

Per la valutazione delle tempistiche di intervento e ripristino faranno fede i dati registrati dal Comune.



MONTALTO di CASTRO

6 ASSISTENZA OPERATIVA

Il servizio dovrà configurarsi come un supporto consulenziale in grado di garantire l'utilizzo corretto ed efficace delle procedure.

L'impresa dovrà quindi assicurare su richiesta dell'Ente, per l'intera durata dell'affidamento, l'affiancamento operativo agli Uffici da erogarsi sia on-site (presso la sede comunale) che on-center (presso i laboratori dell'impresa) per mezzo di specialisti di procedura e/o analisti di sistema che provvedano all'esame ed alla tempestiva risoluzione di ogni esigenza di natura tecnico/funzionale che dovesse manifestarsi in ordine all'utilizzo dei moduli del SIC.

Il **Servizio di Assistenza** dovrà coprire tutte le esigenze derivanti dall'uso delle nuove piattaforme al fine di consentire all'Ente di operare in autonomia ed efficacia.

Il Fornitore, nella propria offerta, dovrà indicare:

- la tipologia di assistenza che intende erogare;
- le competenze del personale dedicato a tale servizio;
- gli eventuali sistemi tecnologici e/o i canali di comunicazione che verranno attivati;
- i tempi di risposta e di soluzione dei problemi emersi, nonché le modalità di intervento.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivato per ogni software e servizio proposto e dovrà essere mantenuto operativo fino alla data di scadenza del contratto.



MONTALTO di CASTRO

7 CONVERSIONE ARCHIVI

Al fine di garantire la continuità operativa dell'Ente, la Stazione Appaltante richiede che i dati relativi alla suite Gestionale Urbi oggi in uso (i.e. l'attuale "Core" del SIC) ed i dati relativi ai Moduli complementari oggi in uso (i.e. l'attuale "Shell" del SIC) vengano migrati verso i nuovi sistemi forniti.

7.1 Tempistica.

La ditta aggiudicataria si dovrà far quindi carico della conversione degli archivi dagli attuali Database alle nuove strutture dati garantendo che il popolamento venga concluso entro 10 gg. dall'affidamento onde limitare il fermo operativo degli uffici.

Dovrà essere mantenuta l'integrità relazionale, la semantica e la consistenza dei dati una volta che questi saranno migrati nella base dati finale.

La conversione degli archivi dovrà essere collaudata ed approvata dai responsabili degli Uffici; il collaudo sarà vincolante per l'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione da parte della Stazione Appaltante e in assenza sarà facoltà dell'Amministrazione ricusare la fornitura.

Inoltre, in fase di offerta, l'Impresa concorrente dovrà:

- indicare in che modo prevede di svolgere le suddette attività;
- specificare il Know-How e l'esperienza posseduta in attività simili
- definire i tempi previsti per il completamento delle singole migrazioni.

Le operazioni di conversione degli archivi potranno essere effettuate anche da remoto, ovvero presso la sede del fornitore.

Il Comune metterà a disposizione ogni dato disponibile e ogni ulteriore documentazione che potrà facilitare tale lavoro.

7.2 Catalogo Archivi.

Gli archivi, ad oggi, sono gestiti mediante i seguenti software:

Area	Società software attuale
Demografici	PA Digitale SpA
Contabilità finanziaria	PA Digitale SpA
Personale: Paghe e Presenze	PA Digitale SpA



MONTALTO di CASTRO

Atti amministrativi (Delibere, Determinazioni, ordinanze, ...)	PA Digitale SpA
Protocollo	PA Digitale SpA
Pratiche Edilizie	PA Digitale SpA
Tributi	PA Digitale SpA
Portale web Istituzionale	We-Com S.r.l.
Sito web Teatro Comunale	We-Com S.r.l.
Portale turistico	We-Com S.r.l.
App mobile	We-Com S.r.l.

7.3 Collaudo.

Ogni migrazione, per potersi considerare conclusa, sarà subordinata all'esecuzione di un collaudo, il cui obiettivo sarà quello di verificare la correttezza delle elaborazioni svolte. L'Ente metterà a disposizione il proprio personale al fine di affiancare l'Aggiudicatario nelle verifiche dei dati.

Gli archivi convertiti dovranno essere messi a disposizione progressivamente con l'avvio delle varie procedure e comunque entro e non oltre **10 (dieci) giorni** dalla data di stipula del contratto.

7.4 Penali.

Sono stabilite le seguenti penalità:

- per ogni giorno di ritardo entro il ventesimo sarà applicata una penale di Euro 1.000,00 (mille);
- per ogni giorno di ritardo oltre il ventesimo si applicherà una penale di Euro 2.000,00 (duemila);
- oltre il trentesimo giorno di ritardo sarà facoltà dell'Amministrazione risolvere il contratto di fornitura ai sensi dell'art. 298 del DPR 5/10/2010 n.207.



MONTALTO di CASTRO

8 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Stazione Appaltante richiede **120 (centoventi) giornate di formazione e affiancamento operativo** per l'utilizzo di ogni componente del nuovo Sistema Informativo Comunale.

Tutte le attività di formazione del personale dovranno essere mirate alla diffusione delle competenze, sia teoriche che pratiche, con le quali rendere completamente autosufficiente l'Ente.

La formazione dovrà riguardare ogni software e dovrà coinvolgere ogni figura operante all'interno dell'Ente (Amministrazione, Dirigenza, Dipendenti, ecc.).

Il piano formativo dovrà prevedere corsi di tipo teorico - pratico, diversificati sulla base dei ruoli e delle attività svolte dai soggetti interessati, oltre che delle funzionalità intrinseche del software.

I corsi si svolgeranno presso il Comune, dovranno essere concordati con l'Amministrazione e/o la Dirigenza di ogni settore e dovranno rispettare le tempistiche indicate.

Si precisa che le giornate a disposizione potranno essere diversamente modulate, a seconda delle esigenze, mantenendo comunque inalterato il numero totale. Inoltre, il monte giornate complessivo potrà essere sfruttato per l'intera durata contrattuale e non solo nelle fasi di avviamento.

Si precisa che qualsiasi intervento relativo a quanto sopra esposto è comprensivo di costo di trasferta e/o di vitto del personale della ditta concorrente.

Di seguito viene indicato il numero minimo di giornate di formazione richieste, suddivise per piattaforma e/o settore comunale.



MONTALTO di CASTRO

9 SPECIFICHE TECNICHE

Il presente paragrafo introduce tutti gli aspetti principali riguardanti le varie piattaforme che compongono il sistema. L'Impresa concorrente sarà tenuta a produrre un'offerta nella quale sia chiaro in che modo egli intende rispondere alle richieste della Stazione Appaltante, facendo riferimento ai punti seguenti.

9.1 REQUISITI TECNICI DELLA SUITE GESTIONALE

La Suite Gestionale dovrà essere una piattaforma **web** operante in **Cloud**, dovrà fornire strumenti per la gestione completa dell'Ente, in linea con le norme in vigore ed essere sufficientemente versatile per rendere efficace l'azione Amministrativa.

Il software gestionale fornito dovrà quindi possedere tutte le seguenti caratteristiche:

- il sistema dovrà essere installato in cloud ed accessibile via web;
- ogni funzionalità dovrà essere richiamabile sfruttando esclusivamente un'interfaccia web e mediante qualsiasi browser
- l'utilizzo dei servizi dovrà essere possibile da qualsiasi postazione client, sia fisso che mobile (pc, tablet, palmare, smartpone) e su qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, OSX, Android, iOS);
- dovrà gestire ogni dato, in modo completo e nel rispetto di tutte le normative attualmente in vigore;
- dovrà permettere la conservazione e la manipolazione di ogni dato, agevolando l'operato degli utenti con automatismi;
- dovrà prevedere un sistema di workflow personalizzabili;
- la gestione ad iter dei processi dovrà favorire il passaggio delle informazioni e il monitoraggio dei tempi e delle performance degli uffici ;
- dovrà possedere un sistema di archiviazione che consenta la ricerca facilitata (anche full text) dei documenti digitali caricati sul sistema;
- dovrà prevedere integrazione con la conservazione a norma di legge dei documenti digitali;
- dovrà integrare qualsiasi strumento per l'apposizione e la verifica della firma elettronica
- le aree sezioni/moduli devono cooperare e scambiarsi informazioni e tutti i dati dovranno confluire in un unico database relazionale;



MONTALTO di CASTRO

- dovrà essere dotato di un'interfaccia grafica che permetta di operare con le funzionalità esistenti in modo rapido ed intuitivo, agevolare gli spostamenti tra le diverse aree;
- dovrà garantire la possibilità di archiviare le stampa sottosistema documentale
- Dovrà garantire l'interrogazione da un'unica funzione di tutti i dati collegati ad un soggetto o ad un oggetto territoriale
- dovrà possedere un sistema per il controllo degli accessi alla piattaforma;
- dovrà possedere uno strumento per la gestione delle utenze e dei relativi permessi con possibilità di personalizzare ogni singola utenza;
- ogni utente dovrà avere un'area che gli consente di sapere quali sono le attività da eseguire;
- dovranno essere disponibili strumenti di analisi dei dati per consentire all'amministrazione una governance dell'Ente
- dovrà garantire un sistema integrato per il pagamento digitale
- dovrà garantire l'accesso ai servizi on line attraverso SPID
- L'accesso alla suite dovrà avvenire tramite i più comuni browser web e la stessa dovrà funzionare su tutti i sistemi operativi. Si richiede, altresì, che il sistema integri al proprio interno strumenti per il controllo degli accessi, la profilazione degli utenti e la sicurezza informatica.
- La banca dati deve essere unica e deve essere sufficientemente potente per gestire grossi volumi di dati, file e transazioni. Inoltre, tale sistema deve essere in grado di gestire ed archiviare ogni documento elettronico, senza limitazioni derivanti dal formato o dalle dimensioni, per l'intero ciclo di vita e nel rispetto delle norme in merito alla conservazione digitale a norma.

Il software gestionale, oltre alle caratteristiche indicate in precedenza dovrà rispondere ai seguenti requisiti:

- gestire ogni dato, in modo completo e nel rispetto di tutte le normative attualmente in vigore;
- dovrà permettere la conservazione e la manipolazione di ogni dato, agevolando l'operato degli utenti con automatismi;



MONTALTO di CASTRO

- dovrà prevedere un sistema di workflow;
- gli iter dovranno essere configurabili e consentire la creazione di modelli procedurali rappresentativi dell'Ente;
- la gestione ad iter dei processi dovrà favorire la circolazione delle informazioni e il monitoraggio dei tempi e delle performance dell'Ente;
- possedere un'area per l'archiviazione e la ricerca dei documenti digitali caricati sul sistema;
- integrare gli strumenti per l'apposizione e la verifica della firma elettronica (apposizione tramite smart-card, o remota tramite generatore fisico di One Time Password o app da scaricare sullo smartphone);
- predisposizione per la conservazione a norma di legge dei documenti digitali;
- software unico e modulare;
- le aree sezioni/moduli devono cooperare e scambiarsi informazioni (integrazione totale tra le parti);
- tutti i dati dovranno confluire in un unico database relazionale;
- il sistema dovrà essere installato in cloud ed accessibile via web;
- ogni funzionalità dovrà essere richiamabile sfruttando esclusivamente un'interfaccia web e mediante browser (Internet Explorer, Chrome, Opera, Firefox);
- possedere un'interfaccia grafica che permetta di operare con le funzionalità esistenti in modo rapido ed intuitivo, agevolare gli spostamenti tra le diverse aree;
- La modalità di stampa è omogenea in tutto il sistema. Inoltre ogni stampa può essere archiviata nel sottosistema documentale
- l'utilizzo dei servizi dovrà essere possibile da qualsiasi postazione client, sia fisso che mobile (pc, tablet, palmare, smartphone) e su qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, OSX, Android, iOS);
- non dovrà essere necessario, in nessun modo, modificare le configurazioni del client, installare applicativi locali, plugin, activex o altro software per consentire all'utente di operare;
- integrazione con i più diffusi sistemi di office
- dovrà essere integrato un sistema per il controllo degli accessi alla piattaforma;



MONTALTO di CASTRO

- dovranno esserci strumenti per la gestione delle utenze e dei permessi ad esse associate (abilitazioni, blocchi). Dovrà essere possibile personalizzare ogni singola utenza;
- sulla base dei permessi, dovrà essere possibile regolare l'accesso alle diverse funzionalità, ovunque esse siano state posizionate;
- ogni utente dovrà avere un'area personale che consentirà di sapere quali sono le attività che è chiamato a svolgere;
- dovrà essere possibile l'attivazione di servizi web rivolti al cittadino integrati all'interno del portale dell'ente, con eventuali restrizioni d'accesso;
- la piattaforma dovrà ospitare funzionalità per l'accesso diretto al database e/o l'esportazione dei dati su file.
- dovranno essere disponibili strumenti di analisi dei dati per permettere all'amministrazione una migliore governance dell'Ente
- la comunicazione tra i vari uffici dovrà avvenire in modo semplice

Il sistema dovrà operare in modalità cloud e garantire i seguenti requisiti:

- 1) l'architettura del software dovrà garantire backup giornalieri dei dati ed eseguiti in un luogo diverso dalla sede comunale, così come previsto dalle normative in materia di disaster recovery;
- 2) operare con continuità per 365 giorni l'anno, 24 ore su 24;
- 3) il software dovrà essere albergato in una server farm localizzata sul territorio europeo
- 4) la server farm dovrà possedere almeno il certificato ISO/IEC 27001:2013 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni);

9.2 REQUISITI TECNICI DEI PORTALI WEB

I nuovi portali web dovranno essere realizzati tenendo in considerazione gli aspetti di seguito indicati:

- Essere capaci di gestire i contenuti testuali e multimediali, in ogni pagina e sezione;
- Avere una struttura minimale, ovvero la navigazione deve essere rapida ed essenziale;
- Contenere un motore di ricerca full text funzionante per l'intero sito;
- Essere personalizzabili in ogni pagina e sezione;



MONTALTO di CASTRO

- Rispettare le linee guida AGID per il design dei siti web della PA;
- Essere realizzati sfruttando linguaggi di programmazione e/o framework Open Source;
- Essere sviluppati in modo da superare tutti i controlli W3C;
- Avere una grafica adattabile alla consultazione su dispositivi mobili;
- Essere predisposti per la diffusione dei contenuti pubblicati sui social network principali (Facebook, Google+, Twitter, Pinterest, Tumblr, ecc.);
- Essere consultabili in ogni sua parte e contenuto, anche dalle persone diversamente abili;
- Gestire newsletter.

Il portale istituzionale, oltre a quanto previsto in precedenza, dovrà:

- ospitare aree dedicate all'albo pretorio online, all'amministrazione trasparente e ai servizi online esposti dalla suite gestionale;
- contenere un modulo per la raccolta delle segnalazioni provenienti dai cittadini;
- scambiare contenuti multimediali con il sito web del teatro comunale e quello turistico.

I portali web dovranno essere gestiti mediante pannelli di controllo ad accesso riservato. L'accesso a questi sistemi dovrà avvenire via web. Ogni pannello di controllo, inoltre, dovrà permettere di svolgere almeno le seguenti attività:

- Modificare la struttura principale e personalizzare liberamente la navigazione;
- Aggiungere e togliere le pagine;
- Caricare e gestire i contenuti testuali, multimediali e documenti in ogni pagina e sezione;
- Personalizzare i banner, la loro posizione e la visibilità degli stessi;
- Modificare la grafica e o i colori.

9.3 REQUISITI TECNICI APP MOBILE - COMUNE DI MONTALTO - INTRANET DIPENDENTI

Tutte le applicazioni per dispositivi mobili dovranno essere realizzate tenendo in considerazione gli aspetti di seguito indicati:

- Essere capace di gestire i contenuti testuali e multimediali;
- Avere una struttura minimale, ovvero la navigazione deve essere rapida ed essenziale, coincidente con quella prevista per il sistema da cui si estraggono i contenuti;



MONTALTO di CASTRO

- Essere personalizzabile in ogni pagina e sezione;
- Essere predisposta per la diffusione dei contenuti pubblicati sui social network principali (Facebook, Google+, Twitter, Pinterest, Tumblr, ecc.);
- Essere consultabile in ogni sua parte e contenuto, anche dalle persone diversamente abili;
- Raggruppare le informazioni per tipologia;
- Mostrare le informazioni su mappa;
- Geolocalizzare le informazioni;

L'app mobile - Comune Di Montalto, inoltre, dovrà:

- Consentire la diramazione di avvisi e/o allarmi;
- Raccogliere le segnalazioni provenienti dai cittadini.

L'app mobile collegata al software Intranet Dipendenti, oltre a quanto indicato in precedenza dovrà:

- Consentire l'utilizzo di qualsiasi funzionalità prevista nella piattaforma a cui è collegata;
- Proteggere l'accesso alle funzionalità contenute nell'app mediante credenziali personali (username e password). Tali credenziali dovranno coincidere con quelle utilizzate nella versione web.

Le app dovranno essere gestite mediante un pannello di controllo ad accesso riservato, disponibile sul web, che consenta di:

- Modificare la struttura principale e personalizzare liberamente la navigazione;
- Caricare e gestire i contenuti testuali, multimediali e documenti in ogni pagina e sezione;
- Organizzare i contenuti;
- Modificare la grafica e o i colori.

Le app dovranno essere realizzate almeno per i dispositivi iOS e Android e collocata gratuitamente sui rispettivi store.

Le app dovranno essere utilizzabili su smartphone e tablet di qualsiasi tipo, marca o modello.



MONTALTO di CASTRO

9.4 REQUISITI TECNICI ALTRE PIATTAFORME

Le piattaforme a cui si fa riferimento sono: il sistema di gestione controllo accessi, la intranet dipendenti e la piattaforma invio sms massivo.

Ogni piattaforma realizzata dovrà essere modulare e ospitare al proprio interno tutti i dati e le funzionalità previste. Gli strumenti a disposizione degli addetti, quindi, dovranno essere attivabili/disattivabili e personalizzabili.

Ogni servizio dovrà essere strutturato come modulo indipendente dagli altri, ma essere anche interconnesso con il resto del sistema; cioè, il sistema dovrà agevolare lo scambio dei dati tra le diverse parti che lo compongono ed essere in grado di interfacciarsi con altri software esterni, come ad esempio con il nuovo sistema informativo, oggetto della presente fornitura.

Le piattaforme dovranno essere di tipo web, cioè accessibili tramite browser, ed utilizzabili da qualsiasi dispositivo connesso alla rete Internet, in qualsiasi momento e da qualsiasi posizione.

Qualora sia richiesta la realizzazione di una versione mobile, ogni funzionalità esistente nella versione web dovrà essere fruibile anche all'interno dell'app, su qualsiasi supporto (smartphone e tablet) e almeno per i sistemi Android e iOS.

L'accesso ai dati dovrà sempre essere protetto; il livello minimo di sicurezza dovrà basarsi sull'uso di credenziali d'accesso (username e password) e del protocollo HTTPS per la protezione del canale di comunicazione.

Inoltre, si richiede per che l'accesso alle varie piattaforme sia basata sull'utilizzo delle stesse credenziali con cui si accederà al software gestionale centralizzato e oggetto di questo bando.

Ogni piattaforma, infine, dovrà essere realizzata includendo qualsiasi strumento che permetta di raggiungere elevati livelli di qualità in termini di usabilità e sicurezza informatica. Infatti, tutti i dati gestiti dalla suddetta piattaforma dovranno essere protetti contro gli eventi riguardanti la perdita accidentale o non di informazioni. Il fornitore, quindi, si dovrà fare carico di installare e o proporre soluzioni con cui effettuare il backup dei dati e il loro ripristino in caso di necessità.

Ogni attività svolta sulle piattaforme dovrà essere tracciata e archiviata in specifici file di log, i quali dovranno essere messi a disposizione dell'Ente in qualsiasi momento, per finalità di analisi e controllo delle attività.



MONTALTO di CASTRO

9.5 REQUISITI DATA CENTER

Si richiede all'Impresa concorrente che la suite gestionale sia fornita in Cloud Computing. Di conseguenza, in fase di offerta si dovrà descrivere ogni caratteristica del **Data Center** scelto per ospitare il servizio.

Il Data Center, inoltre, dovrà:

- risiedere sul territorio italiano;
- essere posizionato in locali sorvegliati 365/7/24 e ad accesso controllato;
- essere dotato di sistemi antincendio, continuità elettrica, refrigerazione;
- avere un certificato UNI CEI ISO/IEC 27001:2013;

Il canone derivante dall'utilizzo dei server presenti nel Data Center dovrà essere incluso nell'offerta economica.



MONTALTO di CASTRO

10 INTEGRAZIONE DEI DATI

Il progetto descritto nel corso del presente documento è finalizzato alla creazione di una infrastruttura informatica moderna e funzionale in grado di supportare le attività dell'Ente in ogni momento e per qualsiasi necessità. Quando i dati sono voluminosi e distribuiti su piattaforme diverse si corre il rischio di non riuscire a reperire rapidamente le informazioni/dati di cui si necessita, rallentando così l'azione amministrativa. L'integrazione dei dati implementata attraverso la tecnologia dei Data Base Relazionali e la progettazione dei software applicativi con le attuali metodologie dell'ingegneria del software, partendo da uno schema concettuale unico implementato con tecniche e metodi uniformi, consentono di superare le inefficienze sopra evidenziate. Gli strumenti oggi in uso presso il Comune di Montalto di Castro rispondono pienamente ai suddetti requisiti garantendo un elevato livello di integrazione.

Pertanto uno degli obiettivi principali da implementare attraverso il nuovo SIC riguarda il mantenimento di un livello di integrazione dati almeno pari a quello oggi disponibile.

Quindi la ditta concorrente dovrà formulare un progetto nel quale le diverse soluzioni software proposte siano integrate tra loro, in modo tale che sia garantito un continuo scambio di dati e informazioni tra le diverse parti che comporranno il sistema.

In particolare, il risultato da raggiungere dovrà essere la creazione di strumenti e connettori software (contenuti nelle varie piattaforme), da utilizzarsi per far avere o chiedere i dati ospitati nelle diverse parti del sistema, in modo automatico o manuale.

Lo scambio di dati dovrà coinvolgere la suite gestionale, il portale istituzionale e l'app del comune, e tutte le altre piattaforme richieste e descritte nel corso di questo documento. Inoltre, qualora l'Impresa concorrente fornisca ulteriori software, questi dovranno godere delle medesime proprietà, cioè essere in grado di interagire con il resto del sistema.

Al fine di chiarire l'intento progettuale, di seguito si riportano solo alcuni esempi di possibili integrazioni tra i software, lasciando all'Impresa la facoltà di ideare e proporre ulteriori soluzioni:

- Segnalazione URP proveniente dal web: quando la segnalazione è inserita tramite la specifica funzionalità disponibile nel sito web o sull'app comunale, tutti i dati devono essere inviati al servizio di gestione dell'URP. A questo punto, il sistema dovrà interagire con la banca dati della suite gestionale, recuperare le informazioni riguardanti il cittadino e



MONTALTO di CASTRO

mostrare al personale addetto una scheda del soggetto completa, in fase di gestione del ticket.

- Segnalazione URP gestita tramite centralino telefonico: quando la segnalazione arriva telefonicamente sarà il centralino a raccogliere e inviare i dati del cittadino al servizio di supporto dell'URP. A questo punto, il software si comporterà come nel caso precedente, cioè andrà a recuperare in tempo reale i dati del cittadino, al fine di costruire la scheda di dettaglio. Tale scheda dovrà essere mostrata automaticamente all'addetto allo sportello che risponde al telefono, in modo che egli possa avere davanti un quadro informativo completo.
- Gestione degli accessi agli uffici comunali: il servizio che gestisce l'apertura dei varchi degli uffici comunali, dovrà necessariamente accedere ai dati riguardanti i dipendenti o ai cittadini. In questo modo, il software potrà applicare automaticamente le regole di accesso e i permessi, cioè decidere se e quali varchi sbloccare, in quali orari è consentito l'accesso, tracciare gli accessi, ecc.
- Servizi web: l'integrazione tra le funzionalità della suite gestionale e il portale web dovrà consentire la creazione e la pubblicazione di servizi informatici ad accesso pubblico o riservato. Le suddette soluzioni dovranno permettere ai cittadini di ottenere autonomamente informazioni che li riguardano, effettuare pagamenti, chiedere l'iscrizione, la variazione o la cancellazione dall'utilizzo di servizi comunali.