

**Capitolato speciale descrittivo e prestazionale per la fornitura di “una suite applicativa software web based completamente integrata e comprensiva dei relativi servizi di assistenza e manutenzione e conservazione sostitutiva documentale”**

**C.I.G. 735188034D**

## SOMMARIO

|  |    |
|--|----|
| 1 INFORMAZIONI GENERALI .....  | 4  |
| 1.1 OGGETTO DELL' APPALTO .....  | 4  |
| 1.2 RESPONSABILITA' .....  | 4  |
| 1.3 CONDIZIONI MINIME PER PARTECIPARE ALLA GARA.....   | 4  |
| 1.3.1 REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE.....  | 4  |
| 1.3.2 REQUISITI DI CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA – (Pena esclusione dalla gara) .....  | 4  |
| 1.3.3 REQUISITI DI CAPACITA' TECNICO- PROFESSIONALE – (Pena esclusione dalla gara).....  | 4  |
| 1.4 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI E CONSORZI ORDINARI DI CONCORRENTI (ART.48 DEL D.LGS N. 50/2016)..... | 6  |
| 1.5 REQUISITI DEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI DI TIPO ORIZZONTALE .....   | 6  |
| 2 RIFERIMENTI NORMATIVI.....   | 6  |
| 2.1 PREREQUISITI NORMATIVI - NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....  | 6  |
| 2.2 PILASTRI TECNOLOGICI DEL PROGETTO .....  | 8  |
| CONTESTO ORGANIZZATIVO.....  | 11 |
| 3 ANALISI DEI FABBISOGNI.....  | 11 |
| 3.1 DESCRIZIONE DEGLI APPARATI HARDWARE E SOFTWARE CHE DOVRANNO ESSERE MESSI A DISPOSIZIONE DALLA DITTA APPALTATRICE.....                          | 11 |
| 3.2 ARCHITETTURA DEL SISTEMA E DELLE TECNOLOGIE RICHIESTE.....   | 12 |
| 3.3 REQUISITI GENERALI DELLE SOLUZIONI APPLICATIVE SOFTWARE PROPOSTE .....   | 12 |
| 3.4 ELEMENTI ESSENZIALI INTEGRATI NELLA SUITE APPLICATIVA.....   | 13 |
| 4 CARATTERISTICHE DEI DATI GESTITI DAL SOFTWARE OFFERTO.....   | 17 |
| 4.1 INTEGRAZIONE CON I SISTEMI DI OFFICE AUTOMATION .....  | 18 |
| 4.2 DESCRIZIONE INTERFACCIA UTENTE.....  | 18 |
| 4.3 GESTIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA.....  | 19 |
| 4.4 ULTERIORI REQUISITI TECNOLOGICI E ARCHITETTURALI - Caratteristica generale delle stampe.....   | 19 |
| 4.5 CARATTERISTICHE OBBLIGATORIE PRESENTI IN TUTTE LE APPLICAZIONI .....   | 20 |
| 4.6 REPOSITORY DELLA MODULISTICA.....  | 20 |
| 5 FORNITURA APPLICATIVI SOFTWARE.....  | 20 |
| 5.1 AREA AFFARI GENERALI.....  | 21 |
| 5.2 AREA ECONOMICA FINANZIARIA.....  | 24 |
| 5.3 AREA GESTIONE DEL PERSONALE .....  | 33 |
| 5.4 AREA SERVIZI DEMOGRAFICI .....   | 35 |
| 5.5 AREA TRIBUTI .....   | 38 |
| 5.6 AREA SERVIZI SOCIALI.....  | 40 |
| 5.7 AREA UFFICIO TECNICO .....   | 42 |
| 6 ATTIVITA' PROGETTUALI E SUPPORTO ORGANIZZATIVO .....   | 45 |
| 6.1 METODOLOGIA DI GESTIONE, REALIZZAZIONE, CONDUZIONE.....  | 45 |
| 6.2 MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO.....  | 46 |
| 6.3 PIANO DELLE ATTIVITA' .....  | 46 |
| 6.4 MIGRAZIONE DATI .....  | 46 |
| 6.5 ATTIVITA' DI INSTALLAZIONE E AFFIANCAMENTO ALL' AVVIO.....   | 47 |
| 6.6 SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE.....  | 47 |
| 6.7 MESSA IN PRODUZIONE E COLLAUDO SISTEMA .....   | 47 |
| 6.8 DOCUMENTAZIONE E MANUALISTICA.....   | 48 |
| 6.9 AMBIENTE DI RIFERIMENTO E COMPATIBILITA' .....   | 48 |
| 6.10 PATERNITÀ DEI DATI.....   | 48 |
| 7 SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....  | 48 |
| 7.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA.....   | 48 |
| 7.2 MANUTENZIONE ADATTATIVA.....   | 49 |
| 7.3 ASSISTENZA TELEFONICA, MAIL.....   | 50 |
| 7.4 PIATTAFORMA DI HELP DESK .....   | 50 |
| 8 FORMAZIONE.....  | 50 |
| 8.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE.....  | 50 |
| STRUTTURA DELL'OFFERTA E PUNTEGGI TECNICI.....   | 51 |
| 8.1 STRUTTURA OFFERTA TECNICA .....  | 51 |
| 8.2 ATTRIBUZIONE PUNTEGGI TECNICI .....  | 52 |
| 8.3 ATTRIBUZIONE PUNTEGGI TECNICI OFFERTA ECONOMICA .....  | 52 |
| 9 NORME GENERALI .....   | 53 |
| 9.1 RICHIESTE DI CHIARIMENTO .....   | 53 |
| 9.2 TEMPO UTILE CONSEGNA E INIZIO SERVIZIO .....   | 53 |

|  |    |
|--|----|
| 10 STIPULA, DURATA E PROCEDURA DEL CONTRATTO .....                 | 53 |
| 10.1 DURATA DEL CONTRATTO .....                                    | 53 |
| 10.2 DOCUMENTI DEL CONTRATTO – SPESE CONTRATTUALI .....            | 53 |
| 10.3 PROROGA .....   | 54 |
| 10.4 CAUZIONE PROVVISORIA.....                                     | 54 |
| 10.5 CAUZIONE DEFINITIVA (Art. 103 D.lgs 50/2016) .....            | 54 |
| 10.6 SUBAPPALTO .....  | 55 |
| 10.7 IMPORTO .....   | 55 |
| 10.8 FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO .....                     | 55 |
| 10.9 REVISIONE PREZZI .....  | 55 |
| 10.10 PENALITA' .....  | 55 |
| 10.11 RECESSO ANTICIPATO DAL CONTRATTO.....                        | 56 |
| 10.12 SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI .....                              | 56 |
| 10.13 RISOLUZIONE - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....              | 56 |
| 10.14 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....                    | 57 |
| 10.15 SPESE.....   | 58 |
| 10.16 OBBLIGHI ASSICURATIVI – SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO ..... | 58 |
| 10.17 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA .....                               | 58 |
| 10.18 DISPOSIZIONE FINALE .....                                    | 58 |
| 10.19 ULTERIORI PRECISAZIONI.....                                  | 58 |

# 1 INFORMAZIONI GENERALI

## 1.1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il seguente appalto ha come oggetto la fornitura per il Comune di Caorle (Ve) di una suite applicativa gestionale "Web based" completamente integrata e interoperativa, comprensiva dei relativi servizi di assistenza, aggiornamento e manutenzione, sia ordinaria che evolutiva, per 5 anni.

## 1.2 RESPONSABILITA'

Il responsabile del procedimento è il Dirigente del Settore Finanze Dott. Gaspare Corocher. 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 8.30-12.30).

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.

## 1.3 CONDIZIONI MINIME PER PARTECIPARE ALLA GARA

La fornitura e i servizi richiesti in oggetto presentano un alto livello di complessità e vista la natura innovativa delle forniture software e dei servizi richiesti, è indispensabile che l'Appaltatore abbia competenze ed esperienze pregresse nella realizzazione di applicazioni "web oriented" e della relativa infrastruttura tecnologica. Negli articoli successivi, quindi, vengono definiti i requisiti minimali che la società appaltatrice deve possedere per partecipare al bando di gara.

### 1.3.1 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. 83, comma 1, lett. a) D.Lgs. 50/2016). In caso di Raggruppamento temporaneo di Concorrenti il requisito dovrà essere posseduto e dichiarato da ciascuna impresa.

### 1.3.2 REQUISITI DI CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA – (Pena esclusione dalla gara)

Sono richieste le seguenti dichiarazioni ai sensi dell'art. 83, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 50/2016:

- Dichiarazione concernente il fatturato globale dell'Impresa riferito agli ultimi tre esercizi (2014-2015-2016) pari ad almeno €. 200.000,00;
- Dichiarazione concernente il fatturato specifico per servizi analoghi per un importo di almeno €. 100.000,00 nell'ambito del fatturato previsto al punto precedente.

### 1.3.3 REQUISITI DI CAPACITA' TECNICO- PROFESSIONALE – (Pena esclusione dalla gara)

Requisito basilare è il possesso della Certificazione ISO 9001:2008 (campo di applicazione EA33 Tecnologie dell'Informazione, ovvero "Progettazione, sviluppo,

installazione e manutenzione di soluzioni applicative ed infrastrutturali per contact center, sistemi gestionali, system integration, business intelligence e customer management”) 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 445/2000 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 (art. 48, D.Lgs. 50/2016) con in allegato fotocopia di un documento di identità del sottoscrittore. E’ necessaria la presentazione dell’elenco dei principali servizi prestati negli ultimi tre anni (2014-2015-2016) con indicazione dei rispettivi 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 servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara.

E precisamente presso Enti pubblici con almeno n. 30 postazioni per Ente, negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del presente bando, servizi di assistenza e manutenzione software gestionali sviluppati direttamente dal concorrente medesimo, con le seguenti caratteristiche:

1. ogni singolo contratto (stipulato con l’ente pubblico per lo svolgimento dei servizi di assistenza e manutenzione di cui sopra) dovrà avere durata non inferiore a 12 mesi;
2. la durata complessiva dei suddetti contratti non dovrà essere inferiore a 36 mesi; almeno due dei contratti devono essere stati stipulati con due enti pubblici diversi;
3. almeno due dei contratti stipulati dovranno essere relativi a forniture di software ricompresi in almeno n. 2 delle n. 5 aree gestionali di cui all’elenco inserito nel presente capitolato speciale (art. 2.2) e tutte completamente integrate tra loro;
4. i software forniti, tramite il servizio nella loro globalità (prestato nei vari contratti globalmente per tutte le 5 aree gestionali compresi i singoli applicativi delle sotto-aree), devono aver coperto tutte le 5 aree gestionali (Affari Generali, Servizi Finanziari, Servizi Sociali, Servizi Tecnici, Urbanistica ed Edilizia Privata) di cui al presente capitolato speciale. Il requisito è soddisfatto anche se il servizio nell’ultimo triennio è stato effettuato anche solo per una “sotto-area” all’interno di ciascuna delle 5 aree indicate.

*In caso di Raggruppamenti temporanei di imprese di tipo orizzontale, il requisito di cui al presente punto deve essere posseduto dalla mandataria nella misura minima del 40%; la restante percentuale deve essere posseduta cumulativamente dalla/e mandante/i 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. Sono ammessi raggruppamenti di imprese di tipo “verticale” o misto ove una o più delle associate ha il requisito di aver sviluppato i software gestionali ed una o più delle altre ditte costituenti il raggruppamento medesimo.*

E’ necessaria infine l’indicazione dei tecnici o degli organismi tecnici, che facciano parte integrante o meno dell’operatore economico, in particolare di quelli responsabili del controllo della qualità.

## **1.4 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI CONCORRENTI E CONSORZI ORDINARI DI CONCORRENTI (ART.48 DEL D.LGS N. 50/2016)**

Sono ammessi a presentare offerte i Raggruppamenti Temporanei di concorrenti. Si precisa che, ai sensi dell'art. 48 comma 7 del D.lgs n. 50/2016, 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. 48, comma 8 del D.lgs. 50/2016, 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.

## **1.5 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 nella misura minima 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.

## **2 RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **2.1 PREREQUISITI NORMATIVI - NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Si elencano di seguito i riferimenti legislativi inerenti gli obiettivi del progetto:

#### **Ambito Europeo - Agenda Digitale Europea**

L'agenda digitale presentata dalla Commissione europea è una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, che fissa obiettivi per la crescita nell'Unione europea (UE) da raggiungere entro il 2020. Questa agenda digitale propone di sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso.

ATTO: comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni del 19 maggio 2010, intitolata «Un'agenda digitale europea» [COM(2010) 245 def. – Non pubblicata nella Gazzetta ufficiale].

#### **Ambito Nazionale - Agenda Digitale Italiana**

Istituita con il Decreto Sviluppo del 22 giugno 2012, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 147, l'Agenzia per l'Italia Digitale ha il compito di portare avanti gli obiettivi definiti con la strategia italiana dalla cabina di regia, monitorando l'attuazione dei piani di ICT delle pubbliche amministrazioni e promuovendone annualmente di nuovi, in linea con l'Agenda digitale europea.

Vengono recepiti nel nostro ordinamento i principi dell'Agenda Digitale Europea. L'Italia si dota in questo modo di uno strumento normativo che costituirà una efficace leva per la crescita occupazionale, di maggiore produttività e competitività, ma anche di risparmio e coesione sociale, spinta strutturale per la realizzazione delle strategie, delle politiche e dei servizi di infrastrutturazione e innovazione tecnologica dell'intero Paese. Ogni anno, il Governo presenterà al Parlamento una relazione aggiornata sull'attuazione dell'agenda digitale italiana.

### **In particolare devono essere rispettati nel progetto da predisporre : Identità Digitale e Servizi Innovativi per i Cittadini**

Documento digitale unificato, Carta di identità elettronica e tessera sanitaria (art. 1). In sostituzione della carta d'identità e della tessera sanitaria i cittadini potranno dotarsi gratuitamente di un unico documento elettronico (o sistema unico di autenticazione), che consentirà di accedere più facilmente a tutti i servizi on-line della Pubblica Amministrazione. Il documento/sistema, che sostituirà progressivamente quelli attualmente circolanti, costituirà il punto di riferimento unitario attraverso cui il cittadino viene registrato e riconosciuto dalle amministrazioni dello Stato. Anagrafe unificata, censimento annuale della popolazione e Archivio delle strade (artt. 2, 3). Per accelerare il processo di informatizzazione della PA e la messa a sistema delle informazioni e dei servizi riguardanti i cittadini, viene istituita l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), un centro unico di gestione dati che subentrerà all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA) e all'Anagrafe della popolazione italiana residente all'estero (AIRE). Grazie a queste nuove procedure digitali, l'ISTAT inoltre potrà effettuare con cadenza annuale il censimento generale della popolazione e delle abitazioni, realizzando anche l'Archivio nazionale delle strade e dei numeri civici, utilizzando il conferimento degli indirizzi e degli stradari comunali. Domicilio digitale del cittadino e obbligo di PEC per le imprese (artt. 4,5).

Dal 1 gennaio 2013, ogni cittadino può scegliere di comunicare con la pubblica amministrazione esclusivamente tramite un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC). Tale indirizzo costituirà il domicilio digitale del cittadino e sarà in seguito inserito nell'Anagrafe nazionale della popolazione residente, in modo che possa essere utilizzabile da tutte le amministrazioni pubbliche.

Sullo stesso fronte, le imprese individuali che si iscrivono al Registro delle imprese o all'Albo delle imprese artigiane avranno l'obbligo di indicare un proprio indirizzo PEC, così da semplificare e ridurre notevolmente tempi e oneri per gli adempimenti burocratici.

### **Amministrazione digitale**

Pubblicazione dati e informazioni in formato aperto (art. 9). I dati e le informazioni forniti dalla pubblica amministrazione dovranno essere obbligatoriamente pubblicati in formato aperto (cd. open data). In questo modo sarà possibile ampliare fortemente l'accesso a informazioni di pubblica utilità, favorendone il riutilizzo per analisi, servizi, applicazioni e soluzioni, con sensibili ricadute dal punto di vista della crescita economico-sociale. Tali dati avranno una licenza d'uso aperta e saranno dunque

utilizzabili – *in primis* da persone affette da forme di disabilità sensoriali, senza alcun tipo di restrizione.

### **Trasmissione obbligatoria di documenti per via telematica.**

Le comunicazioni tra diverse amministrazioni pubbliche, così come tra PA e privati, dovranno avvenire esclusivamente per via telematica. L'inadempienza della norma comporterà una responsabilità dirigenziale e disciplinare in capo al personale pubblico inadempiente. Allo stesso modo, nel settore pubblico, tutte le certificazioni di malattia e di congedo parentale dovranno essere rilasciate e trasmesse per via telematica.

### **Pubblicizzazione dei dati della PA.**

Con l'approvazione dell'art. 9 del decreto si introduce un elemento di innovazione strutturale nella gestione del patrimonio informativo pubblico che diventa accessibile e utilizzabile dai cittadini e dalle imprese per promuovere la crescita economica, la partecipazione e la trasparenza amministrativa. Da oggi le amministrazioni italiane rendono disponibili i propri dati in formato digitale, si impegnano a condividere le informazioni che gestiscono e possono, grazie alle tecnologie digitali, coinvolgere, i cittadini, la società civile e il sistema produttivo in un gestione più efficace ed efficiente della cosa pubblica.

### **Ambito regionale - Agenda Digitale Veneta**

Agenda Digitale Veneta (ADV) nasce dal vasto e articolato contesto della strategia Europea 2020 e, in particolare, dell'Agenda Digitale Europea, una delle iniziative faro che, a livello europeo, mira a stabilire il ruolo chiave delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione come strumento di rilancio della competitività del tessuto economico e di crescita della società.

L'Agenda Digitale Veneta 2013-2015 è un programma di azioni ed interventi finalizzati a massimizzare i benefici economici e sociali derivanti dall'utilizzo delle tecnologie informatiche; uno strumento per aumentare la competitività del territorio e l'attrattività degli investimenti, per rimuovere i vincoli e le barriere infrastrutturali e socio-culturali che ostacolano lo sviluppo e la partecipazione alla società della conoscenza e dell'informazione. Tra i criteri guida dell'azione di governo, l'innovazione, la semplificazione e la digitalizzazione sono viste come leve fondamentali sia per un cambiamento culturale dell'azione della Pubblica Amministrazione sia per un aumento della competitività del tessuto economico veneto.

Riferimento: Delibera di Giunta Regionale, 03 maggio 2013, n. 554 – Approvazione delle "Linee guida per l'Agenda Digitale del Veneto", avente lo scopo di consentire di delineare gli obiettivi strategici perseguiti dall'"Agenda Digitale del Veneto" - la cui realizzazione è stata autorizzata con DGR n. 1650 del 07/08/2012.

## **2.2 PILASTRI TECNOLOGICI DEL PROGETTO**

Il percorso dell'intero progetto sarà implementato e improntato sulla individuazione e realizzazione di una serie di componenti e funzionalità ormai obbligatorie e che stanno sempre più diventando di uso comune presso gli Enti pubblici e imprese ovvero:

### **Casella di posta istituzionale**

La posta elettronica certificata (PEC) utilizzata come sportello telematico è uno strumento o servizio informatico italiano che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio, con il vantaggio che la ricevuta di



consegna contiene anche il messaggio, gli allegati e le identità del mittente e del destinatario di PEC anch'essi certificati. Anche il contenuto può essere certificato e firmato elettronicamente oppure criptato garantendo quindi anche autenticazione, integrità dei dati e confidenzialità.

### **Firma digitale**

La firma digitale, di un documento informatico si propone di soddisfare tre esigenze: che il destinatario possa verificare l'identità del mittente (autenticità); che il mittente non possa disconoscere un documento da lui firmato (non ripudio); che il destinatario non possa inventarsi o modificare un documento firmato da qualcun altro (integrità). Verranno altresì diffusi strumenti di verifica della firma digitale, sfruttando le caratteristiche della crittografia asimmetrica.

### **CRS/CNS**

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. L'utilizzo della CNS rende possibile dematerializzare la fase di invio delle istanze. Allo scopo di semplificare la realizzazione della funzione di autenticazione da parte degli enti erogatori locali veneti Regione del Veneto ha sviluppato e messo a disposizione degli enti/cittadini alcuni servizi accessibili con questo strumento.

### **Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale - SPID**

Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. Dal 15 marzo 2016 i primi tre gestori di identità digitale hanno iniziato a rilasciare le prime identità SPID a cittadini e imprese richiedenti. La possibilità di accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi resta comunque consentito indipendentemente dalle modalità predisposte dalle singole amministrazioni.

### **Protocollo informatica**

Al messaggio PEC inviato all'Ente il sistema di sportello telematico alleggerà un file XML contenente la segnatura del messaggio, tale segnatura viene importata secondo le specifiche di cui alla circolare 7 maggio 2001 n. AIPA/CR/28.

### **Modulistica di riferimento**

Utilizzando l'apposito indice è possibile cercare la modulistica di riferimento allocata in un repository dedicato. I moduli, redatti secondo standard ISO9001, saranno resi disponibili in formato Adobe PDF con campi compilabili in modo da impedire modifiche abusive del loro contenuto. La caratteristica qualificante del sistema sarà quella di promuovere una modulistica omogenea per tutti gli uffici, tesa a ridurre i costi di progettazione e di gestione, agevolare il lavoro dei professionisti e dei consulenti, favorire l'interazione cittadino/ente locale nell'ottica di una amministrazione sempre più vicina ai cittadini; mediante tale servizi i cittadini e i professionisti potranno scaricare dal sito appositamente predisposto tutti i modelli per presentare pratiche e istanze presso i vari uffici dell'ente.

## Conservazione sostitutiva

La gestione telematica dei procedimenti comporta l'obbligo della conservazione sostitutiva degli originali informatici (in ossequio al Dpcm 03/12/2013 e Dpcm 13/11/2014). Questo aspetto non deve essere sottovalutato, perché alcuni documenti devono essere conservati dal Comune per numerosi anni e la loro validità deve permanere nel tempo. L'integrazione del sistema informatico con sistemi di protocollo evoluti consente di adempiere a tutti gli obblighi connessi. Il fornitore, oltre a consentire mediante gli applicativi proposti la creazione e gestione dei documenti amministrativi in modalità informatica, dovrà fornire apposita funzionalità che consenta d'integrare la conservazione sostitutiva dei documenti con software/sistemi di conservazione che saranno considerati parte integrante con la presente fornitura. Il servizio di conservazione dovrà essere erogato dall'offerente quale Conservatore accreditato AgID o da altro soggetto, su suo diretto incarico e onere, purché parimenti accreditato.

### ELENCO APPLICATIVI UTILIZZATI DAGLI UFFICI COMUNALI

| Area gestionale                        | Ditta Produttrice  | Denominazione commerciale del software utilizzato                              | Piattaforma Web Client/Server | Database utilizzato                     |
|--|--------------------|--|-------------------------------|---|
| <b>Affari Generali</b>                 |                    |  |                               |   |
| Ufficio Messi                          | Proveco Srl        | MC3 – Notifiche, Affissioni, Depositi  | Web                           | SQL – Microsoft Sql Server Express 2005 |
| Albo Pretorio                          | Proveco Srl        | Albo – Albo pretorio On line   | Web                           | SQL – Microsoft Sql Server Express 2005 |
| Ufficio Segreteria                     | Insiel Mercato Spa | Office WEB – Atti deliberativo   | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Ufficio Contratti                      | -----              | -----  | -----                         | -----                                   |
| Ufficio Contenzioso                    | -----              | -----  | -----                         | -----                                   |
| Ufficio Protocollo                     | Insiel Mercato Spa | Protocollo   | Client/Server                 | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Ufficio Protocollo                     | Insiel Mercato Spa | Protocollo – Versione Web  | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Servizi Demografici                    | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – D00 Demografici   | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Stato Civile                           | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – C00 Stato Civile  | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| <b>Servizio Finanziario</b>            |                    |  |                               |   |
| Economato                              | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – F00 Gestione economato  | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Ragioneria                             | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – F00 Contabilità Finanziaria   | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Ragioneria                             | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – F00 Contabilità Economico-Patrimoniale                              | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Tributi                                | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – T00 Tributi a ruolo   | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Tributi                                | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – I00 Tributi ICI/IMU   | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Personale                              | Cedepp Srl         | Eureka - Gestione integrata del personale                                      | Client/Server                 | SQL – Microsoft Sql Server Express 2005 |
| Personale                              | Time Solution Srl  | Ergonwin – Rilevazione presenze/Gestione giustificativi/Portale del dipendente | Client/Server                 | SQL – Microsoft Sql Server Express 2005 |
| <b>Servizi Sociali</b>                 |                    |  |                               |   |
| Tutti gli uffici                       | -----              | -----  | -----                         | -----                                   |
| <b>Servizi Tecnici</b>                 |                    |  |                               |   |
| Manutenzioni                           | -----              | -----  | -----                         | -----                                   |
| Patrimonio                             | -----              | -----  | -----                         | -----                                   |
| Progettazione                          | TSS Spa            | PBM e CPM  | Client/Server                 | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Economato LL.PP.                       | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – ECE Gestione Economato LL.PP.                                       | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Servizi cimiteriali                    | Winsorg Sas        | Exedra   | Client/Server                 | Microsoft Access                        |
| <b>Urbanistica ed Edilizia Privata</b> |                    |  |                               |   |
| Edilizia Privata                       | Eldasoft Spa       | Alice pratiche edilizie  | Client/Server                 | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Ufficio Commercio                      | Insiel Mercato Spa | Office WEB – Attività produttive   | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| SUAP                                   | -----              | -----  | -----                         | -----                                   |
| ASVO                                   | Insiel Mercato Spa | Ascotweb – T00 Tributi a ruolo   | Web                           | Oracle – Oracle 11.2.0.3.0              |
| Polizia municipale                     | Open Software Srl  | Policity   | Client/Server e Web           | Advantage Database Server 11.0          |

## CONTESTO ORGANIZZATIVO

Il Comune di Caorle ha complessivamente circa 100 posti di lavoro. Ci sono 05 sedi lavorative esterne (due delegazioni, il Comando P.M., la Biblioteca civica e il Magazzino comunale) e un ente esterno (ASVO) che si collega al database comunale per la gestione del servizio di igiene ambientale (TARI).

Per quanto riguarda l'accesso al back-end ed al front-end (servizi on-line per cittadini, imprese, altri enti e gli accessi esterni alla LAN per il tele-lavoro) del sistema fornito, per tutta la durata del contratto o suo successivo rinnovo l'offerente non potrà porre limiti sui parametri di hosting, quali ad esempio banda massima aggregata mensile e numero di connessioni di picco.

## 3 ANALISI DEI FABBISOGNI

### 3.1 DESCRIZIONE DEGLI APPARATI HARDWARE E SOFTWARE CHE DOVRANNO ESSERE MESSI A DISPOSIZIONE DALLA DITTA APPALTATRICE

#### Requisiti Infrastrutturali/Caratteristiche tecnologiche

La suite applicativa offerta dovrà avere le seguenti caratteristiche tecnologiche principali:

- a) soluzione basata su "Cloud computing" (nuvola "informatica") che permette, sotto forma di un servizio offerto dal fornitore, di gestire dati grazie all'utilizzo di risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in rete e, nello specifico, modalità ASP basata sulla tipologia SaaS (software as a Service) che consente all'Ente di utilizzare gli applicativi installati su server remoto in gestione al fornitore del servizio e quindi fuori dalla rete aziendale.
- b) accesso tramite i più diffusi browser web (applicazione web-based) che consente facile gestione delle postazioni di lavoro e una ridotta attività manutentiva, ossia ad esempio l'implementazione di una nuova funzionalità applicativa non implichi l'aggiornamento di ogni singolo Personal Computer che lo utilizzi, bensì basterà l'aggiornamento del Server, oltre a consentire un accesso anche da postazioni non particolarmente aggiornate, che utilizzano ancora S.O. precedenti a quelli attualmente sul mercato, e da qualunque tipologia di attrezzatura (P.C., Notebook, Tablet, ecc. ecc.).

L'ambiente "Cloud" messo a disposizione dalla Ditta Appaltatrice dovrà quindi essere costituito dai seguenti elementi architettonici:

- un ambiente di elaborazione basato sulla fornitura di uno o più apparati fisici o Virtual Machine (con tecnologia VMWare, Hyper-V o similare), opportunamente configurate in termini di CPU, RAM, Storage (SAN o NAS), comprensivi di servizi di gestione sistemistica, Backup e Disaster Recovery;
- una infrastruttura centralizzata di accesso ad Internet ad alte prestazioni ed alta affidabilità;
- un sistema certificato in grado di proteggere gli ambienti di elaborazione "Cloud" da Internet (per i servizi applicativi che hanno bisogno di tale esposizione) e controllare l'accesso agli ambienti dalle reti delle varie sedi.

Tutti gli elementi architettonici dell'ambiente "Cloud" ed i relativi servizi saranno resi disponibili dal fornitore e inclusi nella presente gara, ricompresi nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinario.

A garanzia del perfetto funzionamento della suite applicativa richiesta su tale ambiente target, dovranno essere rese disponibili infrastrutture hardware, di connessione e di storage adeguati e scalabili orizzontalmente e verticalmente nel futuro; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinario.

Come già accennato, la fornitura del S.O. è a carico dell'offerente, come pure la messa a disposizione del prodotto/sistema di backup e l'esecuzione dei servizi di gestione sistemistica relativi al Backup & Restore, l'installazione di eventuali agent per backup DB. Resta a carico dell'offerente anche la fornitura e la installazione, oltre alle licenze della suite applicativa, delle opportune licenze di DB e di tutti gli altri componenti (Middleware, eventuali CAL, ecc.) necessarie per il corretto funzionamento e utilizzo della suite applicativa.

### **3.2 ARCHITETTURA DEL SISTEMA E DELLE TECNOLOGIE RICHIESTE**

Il fornitore dovrà fornire una dettagliata ed esaustiva descrizione delle tecnologie utilizzate, descrivendo la struttura complessiva del sistema utilizzato, la visione grafica della struttura proposta, l'organizzazione di massima e la struttura del controllo; i protocolli di comunicazione, sincronizzazione e accesso ai dati, (architettura a 3-tier ...) descrivendo inoltre le caratteristiche di :

- Modificabilità
- Portabilità e interoperabilità
- Riutilizzo
- Requisiti hardware richiesti
- Dimensionamento e allocazione del lavoro
- Prestazioni
- Sicurezza

### **3.3 REQUISITI GENERALI DELLE SOLUZIONI APPLICATIVE SOFTWARE PROPOSTE**

Le soluzioni applicative del software proposto dovranno basarsi su applicazioni tipiche di web nativo operanti su piattaforme diverse (es. Linux, Windows, ecc.) con applicazioni server Apache o similari e tali applicazioni potranno essere integrate con software preferibilmente di tipo open source al fine di rispondere alle richieste dell'Agenda Digitale Italiana.

Per "architetture web native" si intendono quelle architetture completamente e nativamente realizzate in tecnologia web e che, pertanto, non richiedono l'installazione di alcuna componente sul client, né prevedono che venga scaricata dinamicamente alcuna componente, tipo Applet, Active X o client proprietari. L'unica componente è costituita da un browser standard con garanzia di pari utilizzo su multi piattaforma.

- Non saranno ammesse soluzioni basate su tecnologie "client/server";
- Non saranno ammesse soluzioni basate su tecnologie "canvas";
- Non sono ammesse soluzioni di tipo "Terminal server", "Citrix" o similari;
- E' richiesto il pieno rispetto delle architetture web native;
- E' richiesta la possibilità di utilizzare un editor html integrato che consenta la possibilità di svolgere la quasi totalità delle funzioni necessarie senza l'ausilio di ulteriori applicazioni, mantenendo la possibilità di utilizzare editor esterni open source;
- E' richiesto il pieno accesso agli applicativi da client con S.O. operante su piattaforme diverse.

- I moduli di back-end e front-end del sistema fornito dovranno soddisfare gli obiettivi di accessibilità previsti dall'art. 9, comma 7, del decreto legge n. 179 del 18/10/2012 e dalle indicazioni della circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale n. 61/2013.

Nel caso di richiesta di integrazione della firma digitale tramite smart card o firma grafometrica, al posto dell'utilizzo di sistemi di "firma remota", l'installazione locale di componenti specifici (es. drivers/plugin) viene ammessa in quanto opzione voluta dall'ente e non richiesta come condizione necessaria per il funzionamento del software offerto.

### **3.4 ELEMENTI ESSENZIALI INTEGRATI NELLA SUITE APPLICATIVA.**

Di seguito vengono elencati gli elementi essenziali e le funzionalità che devono, a pena di esclusione, essere integrate nella suite applicativa offerta. Tali elementi/funzionalità vengono esplicitati anche nei successivi articoli del Capitolato.

- Base dati unificata (cd. Database unico).
- Piattaforma applicativa web nativa come da linee guida AgID. Ci si riferisce ai modelli suggeriti dall'AgID affinché, attraverso tecnologie basate su internet utilizzando il Cloud Computing, sia possibile accedere in modo più agevole a un insieme di risorse configurabili e condivise (risorse fisiche di rete, di storage e di processamento, servizi e applicazioni finali). Il "Cloud computing" rappresenta un modello flessibile ed economico per la fornitura di servizi ICT con l'obiettivo finale di realizzare servizi pubblici efficaci e di qualità, oltre che ottenere una sensibile riduzione dei costi di gestione e implementazione dei sistemi informativi nonché benefici di carattere generale quali l'ammodernamento delle infrastrutture, la condivisione di sistemi, applicazioni e banche dati.
- Conservazione sostitutiva documentale, conforme alla normativa vigente e alle indicazioni in materia fornite da AgID, sia dei documenti ricevuti che dei documenti amministrativi prodotti. La gestione avanzata del documento elettronico dovrà essere effettuata dalla sua formazione o ricezione sino alla completa redazione del fascicolo unico informatico, con iter finalizzato alla conservazione digitale a norma; la conservazione del documento/fascicolo digitale dovrà poter avvenire attraverso l'utilizzo dei servizi di uno dei conservatori accreditati presso AgID.
- Gestione Protocollo digitale integrata con tutti gli applicativi offerti nonché gestione documentale integrata per tutti gli atti/documenti ricevuti o prodotti; dev'essere garantita la possibilità di apporre un contrassegno digitale alla copia analogica del documento informatico originale, conforme alla Circolare AgID n. 62 del 30/04/2013.
- Fornitura di portale per la gestione di servizi on line per certificati, pagamenti, presentazione e consultazione pratiche. Il fornitore potrà integrare i dati del portale all'interno del portale dell'amministrazione comunale esistente o potrà prevedere la fornitura di un nuovo portale che verrà collegato tramite link.
- Attività sistemistica e fornitura software per il collegamento a servizi erogati in convenzione con la Regione del Veneto tramite web services. In tal senso i moduli delle diverse aree si devono interfacciare/integrare con i correlati servizi web erogati dalla Regione Veneto, dei quali l'Ente attualmente già usufruisce (ad es. PagoPA) o potrà in futuro usufruire.
- Diretto collegamento del sistema informativo-gestionale con l'apposita area trasparenza (c.d. "albero della trasparenza") del sito internet istituzionale tramite la pubblicazione dei dati, dei documenti e degli elenchi richiesti dalla normativa (ad es art. 23 D.Lgs. 33/2013). Il fornitore deve prevedere un sistema automatico che

- provveda a pubblicare i dati all'interno del portale dell'amministrazione comunale esistente o potrà prevedere la fornitura di un nuovo portale in cui pubblicare i dati, le cui pagine verranno collegate tramite link. La procedura/portale offerta/o dovrà rendere possibile la gestione dell'intero albero dell'Amministrazione Trasparente per l'Ente (inclusi i servizi per le pubblicazioni dei dati AVCP L.190/2012, delle sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici, accesso civico ed altre voci previste dal D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.).
- L'interoperabilità dei portali pubblici deve essere garantita sui moduli principali della suite offerta quali ad esempio: albo pretorio, anagrafe, attività produttive, delibere, finanziaria, protocollo, pratiche edilizie, servizi a domanda individuale e tributi. I dati forniti/esposti devono essere sempre allineati in tempo reale con la base dati comunale.
  - Gestione autenticazione tramite LDAP su server Windows Active Directory o altro db locale. Se l'autenticazione non potrà avvenire con gli opportuni accorgimenti di sicurezza, in particolare che il processo sia crittografato, si dovrà predisporre opportuna soluzione tecnologica alternativa.
  - Gestione integrata della firma digitale a tutti i livelli con la possibilità di apporre marca temporale agli atti/documenti sottoscritti. La totale e completa integrazione con la firma digitale e marca temporale dovrà essere garantita sia su PC che su apparato mobile, quindi non solo tramite smart-card, ma anche remota tramite generatore fisico di OTP o APP da scaricare sull'apparato mobile. La visione di un documento firmato digitalmente non deve richiedere l'installazione sull'apparato di software (es. Dike) ma deve essere fornita automaticamente dal sistema stesso.
  - Produzione/fornitura di web services per la cooperazione applicativa con i software che non verranno integrati nella suite fornita (Polizia Municipale e LL.PP.).
  - Connessione all'A.N.P.R. in conformità con le specifiche tecniche art. 62 del C.A.D., il DPCM del 23 agosto 2013, n.109, il DPCM 10 novembre 2014, n. 194 e s.m.i. .
  - Gestione centralizzata degli accessi da parte degli utenti con profilatura avanzata.
  - Il Sistema, con riferimento in particolare ai servizi erogati via internet, dovrà garantire il rilascio di certificati ai cittadini con apposizione di timbro/contrassegno digitale a garanzia dell'autenticità del documento.
  - Gestione integrata della firma grafometrica (opzionale).
  - Piattaforma accessibile e funzionante con dispositivi mobili ovvero Tablet e Smartphone Android/Windows, Ipad e Iphone Apple.
  - Piattaforma interoperabile con gli strumenti di produttività individuali già presenti nell'Ente quali MS Word, Excel, OpenOffice e Libre Office.
  - Impiego di banda e connettività contenuta: ogni client che accede al sistema deve necessitare di un'occupazione di banda limitata.
  - L'accessibilità alla struttura tabellare del database deve essere permessa esclusivamente all'utente Amministratore del sistema all'interno della soluzione offerta. Deve essere garantita la possibilità di eseguire e salvare specifiche query in linguaggio Sql standard ed estrarre/esportare il risultato su formato txt, xls, csv e pdf. Deve essere consentito l'export dell'intero database (o parte di esso) direttamente dall'interfaccia utente del sistema offerto al solo utente amministratore e tutti i dati debbono essere in formato chiaro (formato testo) ovvero non criptato.
  - Utilizzo in regime di cooperazione applicativa eseguendo query in sola lettura tramite API richiamabili via Webservice e con restituzione dei risultati in formato XML.
  - Sistema di tracciamento delle query eseguite dal sistema stesso.
  - Specifica componente in grado di interagire con il servizio HelpDesk della azienda, in grado di tracciare le richieste inviate dagli operatori e le risposte dello stesso servizio

- HelpDesk; mediante questa componente deve essere visibile il nome della persona che ha preso in carico il problema segnalato, il giorno in cui è stato preso in carico il problema, il giorno e ora di chiusura e relativa soluzione anche dopo essere stata risolta.
- Elevato livello di "modularità" tale che lo sviluppo di nuove funzionalità sia realizzabile semplicemente mediante sviluppo e attivazione di nuovi moduli software, senza alcun intervento sulla struttura generale della Suite Gestionale offerta, con la garanzia di integrazione con le informazioni preesistenti.
  - Presenza di un workflow con interfaccia grafica (stile grafo), di facile gestione, con il quale costruire e implementare specifici procedimenti amministrativi, in grado di suggerire chi deve fare cosa, come e quando, a disposizione di ciascuna area applicativa richiesta.
  - Valutazione della produttività delle risorse coinvolte nei procedimenti amministrativi. Ogni attività impostata dal workflow deve poter essere stimata con valori di riferimento in termini di peso (carico di lavoro) e durata al fine di consentire analisi sui carichi di lavoro associati a utenti/uffici ed ottenere una valutazione oggettiva dell'efficacia del processo.
  - Personalizzazione dell'interfaccia utente impostando una "scrivania virtuale" del funzionario in modo da utilizzare solo programmi ad esso assegnati in base alle proprie mansioni, con la possibilità di richiamare le funzionalità predefinite maggiormente utilizzate dallo stesso (stile Bookmark). Tale scrivania dovrà essere collegata al workflow per guidare dinamicamente l'utente nelle attività quotidiane da svolgere.
  - Interfaccia grafica intuitiva, interattiva e omogenea in tutte le aree funzionali richieste. L'omogeneità e la semplicità dell'interfaccia è fondamentale per rendere più rapido l'apprendimento del nuovo sistema e permettere il coinvolgimento dei funzionari in settori diversi.
  - Strumenti di comunicazione e condivisione delle informazioni fra i vari settori favorendo lo scambio di informazioni tra i vari funzionari; possibilità di interscambio di file o messaggi, avvisando anche tramite mail, dal portale del sistema offerto oltre ad avere a disposizione una "funzionalità di promemoria" che permetta di aiutare il funzionario nell'organizzazione delle attività quotidiane.
  - Possibilità di generare stampe ed effettuare interrogazioni personalizzate. Tale caratteristica deve permettere di indirizzare l'output di stampe ed interrogazioni su Video (Visualizzazione), Stampante (supporto cartaceo), disco (per archiviazione e stampa successive), stampa virtuale (formato .pdf).
  - Possibilità di archiviare ogni stampa sul sistema documentale che sarà parte integrante della piattaforma e a disposizione di ogni applicativo gestionale oggetto della fornitura.
  - Il sistema, inoltre, deve prevedere un help in linea, strutturato ad albero capace di puntare direttamente all'operazione che si vuole compiere e di cui non si ricorda l'iter.
  - La gestione digitale dei procedimenti amministrativi con tracciabilità di tutte le varie fasi.
  - Strumento di supporto che garantisca la disponibilità di dati dinamici, costantemente aggiornati sulla situazione dell'Ente. Dovranno essere resi disponibili opportuni strumenti di analisi e di sintesi utili per il supporto alle decisioni, per eventuali previsioni e per il controllo dei risultati.

Saranno valutate positivamente soluzioni innovative tipo tecnologia R.I.A. (Rich Internet Application) che consentono alle applicazioni web native di avere caratteristiche di interattività elevata e dinamiche senza necessitare di alcuna installazione sul disco fisso del PC Client e web native.

Saranno valutate positivamente soluzioni che utilizzano prodotti open source per la gestione degli eventuali application server, database server o web server.

### **Indipendenza da tecnologie proprietarie per esportazione dati**

Le applicazioni fornite devono poter assicurare l'esportazione dei dati e dei documenti nei formati più diffusi e aperti. Il nucleo principale della soluzione fornita deve poter operare sia in contesti interamente open che in contesti misti, permettendo ad esempio l'accesso, previa autenticazione, alla base dati da parte di applicativi terzi. L'offerta applicativa deve integrare nel modulo del protocollo informatico le funzioni di interoperabilità con i sistemi di protocollo informatico degli altri enti della PA, in conformità con le vigenti regole tecniche indicate da AgID. La soluzione progettuale deve inoltre essere predisposta ad interagire con i sistemi informatici degli altri enti della PA.

### **Completezza, funzionalità ed aderenza ai requisiti normativi e di qualità**

L'offerta applicativa deve essere funzionalmente completa e tale da garantire un efficiente ed efficace utilizzo al personale operativo dell'ente. Le procedure dovranno essere sempre, costantemente e totalmente aderenti ai requisiti normativi e contrattuali vigenti. Ogni e qualsiasi funzionalità necessaria deve essere resa disponibile tempestivamente e senza alcun costo aggiuntivo per l'Ente. La logica sui cui si deve basare ogni applicativo fornito è che, in presenza di un contratto di manutenzione, si deve poter evolvere, migliorare e crescere senza alcun ulteriore costo a carico dell'Ente utilizzatore in quanto detta attività deve intendersi compresa nel contratto di outsourcing. A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere incluse funzionalità, caratteristiche, stampe, procedure, estrazioni di dati che sono richiesti all'Ente Locale da parte di altri Enti o Istituzioni o Imprese, sulla base di standard o formati chiaramente definiti e utili o utilizzabili, anche solo teoricamente, da più Enti. Restano escluse le personalizzazioni la cui utilità o interesse non possano essere fatti valere nei confronti di altri Enti. L'aggiudicataria si impegna altresì a raccogliere e implementare i suggerimenti che perverranno dal cliente relativamente al miglioramento complessivo del prodotto offerto, mentre si obbliga a intervenire tempestivamente nel caso in cui fossero segnalate anomalie di funzionamento, errori di programmazione o non conformità.

### **Unico database relazionale**

L'offerta deve descrivere sinteticamente il modello dei dati che soddisfi il requisito principale di unificare a livello Comunale i dati di Soggetti e Oggetti. Il DBMS (Database Management System) deve essere relazionale, tra quelli più diffusi nel mercato e che abbia le necessarie certificazioni di affidabilità e sicurezza.

### **Workflow management system**

Come requisito architetturale è richiesta una architettura in cui vi sia un unico gestore dei processi - "Workflow Management System (WMS)" - che tenga conto delle specificità dei Processi della Pubblica Amministrazione, che imposti e gestisca tutti i procedimenti di ogni applicativo (Sistemi Demografici, Atti e Procedimenti...). Lo strumento deve consentire all'Ente il disegno e il ridisegno dei Processi dell'Ente



nell'ottica di mettere al centro l'obiettivo del risultato e non il procedimento. L'applicazione dovrà essere strutturata su più livelli con lo strato 'funzionale applicativo' ben distinto dallo strato 'dati'. In questa sede non vengono definiti requisiti sui livelli (3tier / 4tier) in quanto tale specifica dipende dall'architettura tecnologica proposta. L'offerente dovrà indicare quale database management system (DBMS) intende utilizzare per lo strato dati. Il DBMS dovrà essere relazionale e tra quelli più diffusi sul mercato. Sarà considerato preferenziale l'utilizzo di sistemi non onerosi per l'Amministrazione intendendo in tal senso il costo della licenza, la modalità di licencing e l'infrastruttura necessaria.

### **Profilazione utenti**

Gli utenti devono essere profilati in modo da poter accedere alle procedure volute dall'amministratore di sistema e in forme diverse e controllate (es. sola visualizzazione, modifica...) a seconda del profilo. Deve essere possibile individuare l'operatore che ha apportato inserimenti e/o modifiche al sistema (tracciabilità delle operazioni). Si precisa che attualmente i Personal Computer installati nella rete comunale sono basati su Sistema Operativo MS Windows XP, 7 e 10, pertanto il fornitore dovrà fornire un sistema compatibile con Active Directory di Microsoft, da installare in cloud. La suite applicativa web del fornitore dovrà permettere a tutti gli operatori di autenticarsi utilizzando il sopracitato sistema e profilarli in modo da rendere visibili solo i dati di propria competenza; la profilazione, in accordo con la committenza dovrà essere predisposta secondo le modalità della "foresta multidominio". E' a carico del fornitore la migrazione delle Active Directory del comune nella nuova e unificata Active Directory da installare in cloud. Il fornitore dovrà inoltre farsi carico della manutenzione e assistenza futura sulla nuova Active Directory durante il periodo di manutenzione del sistema gestionale comunale.

### **Interrogazioni LDAP**

L'accesso all'applicativo da parte degli utenti interni avviene tramite le stesse credenziali utilizzate per l'accesso alla rete interna. Tutti gli utenti interni sono definiti in un'unica directory LDAP coincidente con un dominio Active Directory basato su sistema operativo congruente. L'applicativo dovrà garantire l'autenticazione tramite protocollo LDAP. Fermo restando che i livelli di abilitazione differenziati dei singoli utenti, saranno definiti all'interno del software oggetto del presente capitolato, si evidenzia che la presente integrazione non deve prevedere una duplicazione delle credenziali, bensì un accesso in tempo reale alla Directory centrale; di conseguenza, qualora l'utente modifichi la password sulla Directory centrale, tale modifica dovrà riflettersi sul lato applicativo senza la necessità di riallineamenti forzati. Sarà considerata titolo preferenziale e di conseguenza valutata positivamente, una integrazione più forte tramite Single Sign On per evitare agli utenti di digitare le credenziali di accesso. Resta inteso che, in caso di Single Sign On, il sistema dovrà fornire la possibilità di collegarsi con un utente diverso da quello con cui è stato fatto login alla postazione di lavoro. Per gli utenti esterni, non appartenenti al dominio comunale, dovrà essere possibile profilarli "localmente" solo sui server messi a disposizione dell'offerente.

## **4 CARATTERISTICHE DEI DATI GESTITI DAL SOFTWARE OFFERTO**

I dati gestiti dovranno essere disponibili secondo formati standard per consentire l'estrazione e l'utilizzo in procedure di elaborazione diverse. Deve essere prevista l'estrazione dei dati anche in formato xml. Ad esempio deve essere possibile, attraverso funzioni dell'applicativo, l'esportazione dei dati nei formati standard utilizzabili da

strumenti di produttività individuale e office automation, come ad esempio xml, word, excel, access, ecc. Gli applicativi dovranno essere in grado di esportare ed importare dati da altri applicativi anche di altri fornitori con procedure automatiche.

#### **4.1 INTEGRAZIONE CON I SISTEMI DI OFFICE AUTOMATION**

Il sistema proposto dovrà, all'interno di vari moduli, potersi integrare con sistemi di produttività individuale (office automation) oppure gestire internamente tali funzioni, in particolare è opportuna:

- l'integrazione con un word processor in tutte le fasi di redazione dei documenti e atti (proposte, deliberazioni, determinazioni, ...) in grado anche di salvare documenti nei formati .docx, .odt, .rtf, .ods;
- l'integrazione con un sistema di gestione dei fogli elettronici in tutti i contesti in cui sono proposti dati in formato tabellare per funzioni di esportazione nei formati .xlsx, .ods, .csv;
- l'integrazione con i sistemi di "office automation" dovrà poter avvenire non solo con le suite proprietarie Microsoft®, ma anche con le suite open-source (es. Open/Libre Office).

Nel caso di richiesta di integrazione con strumenti di produttività individuale esterni, al posto della gestione interna di tali funzioni, l'installazione locale di componenti specifici (ad es. suite "libre office") viene ammessa in quanto opzione voluta dall'ente e non richiesta come condizione necessaria al funzionamento del software offerto.

#### **4.2 DESCRIZIONE INTERFACCIA UTENTE**

La fruizione dei sistemi per gli utenti interni dovrà avvenire tramite software client distribuito centralmente senza richiesta di installazione di componenti aggiuntivi da installare sulla postazione di lavoro fatti salvi quelli infrastrutturali. Sono pertanto ammesse le seguenti soluzioni tecnologiche: soluzione web pura senza necessità per il funzionamento di plug-in, APPLLET aggiuntivi né JAVA VIRTUAL MACHINE su client; il fornitore dovrà garantire la piena funzionalità con almeno due browser tra quelli più diffusi che sarà verificata in sede di collaudo e, nell'ambito del contratto di manutenzione, la compatibilità anche con le versioni future di tali browser. Al fine di poter utilizzare l'applicazione in modalità "tele lavoro" deve essere possibile l'utilizzo tramite protocollo https. Le configurazioni centralizzate di cui sopra non devono richiedere attività di installazione di componenti da parte degli utenti/gestori (per esempio l'uso di stampanti e di dispositivi di firma elettronica/digitale non deve richiedere l'installazione manuale di componenti software che non siano i normali driver). A carico dell'Aggiudicatario va la fornitura, oltre che della licenza multi Ente dell'applicativo, anche delle licenze del DB e di quanto necessario al funzionamento del sistema (CAL, Middleware, ecc.). Il sistema dovrà poter essere utilizzato in vari ambienti client e anche quando l'applicazione fornisce servizi ad utenti esterni quali cittadini, imprese, altre pubbliche amministrazioni o portatori di interessi diversi, deve essere resa disponibile in tecnologia web pura ed essere compatibile con il maggior numero di browser utilizzabili anche su diversi sistemi operativi tra cui:

| <b>Sistema Operativo</b> | <b>Browser</b>                                    |
|--------------------------|---|
| Windows                  | Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome |
| Linux                    | Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera             |
| Mac OS                   | Safari, Opera, Mozilla Firefox                    |
| Android                  | Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera             |

Sarà considerata titolo preferenziale e di conseguenza valutata positivamente la soluzione offerta che sulle varie form rendesse disponibile una validazione formale degli input, ovvero un task che, girando in background (disabilitabile), possa generare un completamento automatico (ovvero suggerisca all'utente) i testi da compilare nei vari campi, in base alla logica del contesto e/o comunque in base alle prime lettere inserite. Tale interazione "guidata" tra sistema e utente può eventualmente essere proposta/implementata anche tramite la semplice presentazione di "to-do list", selezionate sempre in base al contesto.

Allo stesso modo verrà valutata positivamente la soluzione offerta che preveda per il documentale la gestione avanzata del "versioning", con la possibilità da parte dell'utente di visionare e (eventualmente) recuperare le precedenti versioni, nonché di confrontare le varie versioni per evidenziare le differenze riga per riga (stile CVS o Subversion).

#### **4.3 GESTIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA**

La suite applicativa dovrà essere estremamente duttile e obbligatoriamente dovrà poter consentire l'utilizzo da parte di altri soggetti che hanno o avranno stipulato apposita convenzione con il Comune di Caorle per la gestione in forma associata dei vari servizi (ASVO, ABACO, ecc.). La fornitura della suite e dei servizi di assistenza e manutenzione degli applicativi sarà, anche in questo caso, ricompresa nel canone annuale fissato in sede di gara.

Le modalità di accesso e fruizione degli applicativi e dei servizi correlati saranno concordate con il responsabile della direzione lavori del progetto.

#### **4.4 ULTERIORI REQUISITI TECNOLOGICI E ARCHITETTURALI - Caratteristica generale delle stampe**

Le stampe non devono richiedere moduli "prefincati" e devono indifferentemente essere disponibili sia su stampanti locali che su stampanti di sistema senza necessità di licenze software aggiuntive. Le stampe devono essere facilmente modificabili il più possibile senza l'intervento di programmatori ma direttamente dagli utilizzatori. A questo proposito si raccomanda che le Soluzioni proposte facciano uso di un sistema generale per la Generazione di Report, basato su strumenti che consentano anche di estrarre dati in formati di interscambio noti e diffusi e anche in XML, che farà parte della fornitura e che consenta la sua completa gestibilità da parte dell'Ente.

#### **Supporto firma digitale**

Gli atti prodotti dal sistema dovranno poter essere gestiti come documenti elettronici in origine e pertanto dovranno essere firmati digitalmente. Il sistema deve fornire quindi funzioni generali per l'apposizione e la verifica della firma digitale sugli atti e sui documenti. Nelle specifiche funzionali dei diversi moduli, indicate di seguito nel presente capitolato, verranno indicati gli atti in cui la possibilità di firma digitale è un requisito essenziale. L'applicativo dovrà essere certamente compatibile con tali sistemi nel contesto dell'architettura centralizzata della server farm della Ditta Appaltatrice. Saranno valutati in modo positivo i sistemi che gestiranno le funzioni di firma digitale (firma e verifica) senza l'aggiunta di software esterni.

#### **Gestione posta elettronica**

Gli atti e i documenti prodotti dal software dovranno poter essere spediti via posta elettronica (certificata od ordinaria) direttamente dal sistema. Sarà valutato positivamente l'utilizzo di un sistema o di un client di posta interni alla suite applicativa,

senza necessità di componenti aggiuntive esterne. Il Sistema offerto dovrà dare la possibilità di inviare comunicazioni anche per il tramite del Server di posta installato presso la sede comunale.

### **Registrazioni delle operazioni**

Il Sistema dovrà consentire il monitoraggio degli accessi effettuati in un determinato arco temporale, all'interno di ogni sottosistema, con l'indicazione delle operazioni svolte. I meccanismi di monitoraggio delle attività (log) tratteranno, dunque, le interazioni utente/sistema (identificativo dell'utente, data ora e tipo della transazione, operazione svolta, ecc.), con possibilità di visualizzazione, salvataggio e archiviazione.

### **4.5 CARATTERISTICHE OBBLIGATORIE PRESENTI IN TUTTE LE APPLICAZIONI**

Deve essere prevista la gestione dell'Organizzazione dell'Ente e dell'Organigramma. I documenti devono essere dematerializzati e spediti, quando necessario, tramite Posta Elettronica Ordinaria (PEO) e Posta Elettronica Certificata (PEC); è richiesta l'integrazione con il programma per la gestione della posta elettronica Certificata (PEC).

Deve essere possibile produrre documenti timbrati digitalmente; a questo proposito le applicazioni dovranno integrarsi con un sistema di timbro digitale.

La generazione di nuove reportistiche deve avvenire in autonomia da parte dell'Ente e con totale liberazione da vincoli.

La Ditta Appaltatrice deve fornire i manuali ed ogni altra documentazione tecnica, redatti in lingua italiana, idonei ad assicurare un buon utilizzo del software applicativo fornito da parte dell'utente finale e del personale tecnico del Ente per la configurazione dell'ambiente e del sistema, anche su supporto magnetico leggibile.

Le applicazioni verranno erogate in forma centralizzata.

### **4.6 REPOSITORY DELLA MODULISTICA**

Il fornitore dovrà prevedere un repository dei documenti. Il repository è a tutti gli effetti un archivio ordinato dove è raccolta tutta la modulistica concordata, suddivisa per argomenti e tematiche in modo ben organizzato e costantemente aggiornato. Attraverso il supporto di un gruppo di lavoro del Comune sarà possibile proporre modulistica redatta secondo standard ISO9001 disponibili in formato Adobe PDF, per impedire modifiche abusive del contenuto. L'obiettivo è quello di promuovere una modulistica unica per tutti gli uffici del comune, tesa a ridurre i costi di gestione e agevolare il lavoro di professionisti e consulenti, favorire l'interattività tra cittadino/ente locale nell'ottica di una amministrazione sempre più vicina ai cittadini. I modelli tipo verranno scaricati dai cittadini/imprese e professionisti per presentare pratiche e istanze al fine di standardizzare, velocizzare e qualificare le procedure. Il valore di tale applicazione risiede soprattutto nella omogeneità: l'utilizzo della stessa modulistica favorisce un comportamento uniforme degli uffici con evidenti benefici rispetto alla qualità dei servizi erogati.

## **5 FORNITURA APPLICATIVI SOFTWARE**

Nel presente documento sono descritti i contenuti e le caratteristiche tecniche della fornitura software richiesta per la realizzazione di un sistema applicativo in tecnologia web allocata presso un centro sistema remoto per l'erogazione di servizi applicativi comunali. L'oggetto della fornitura consiste in una soluzione progettuale (software e servizi), come meglio indicato nel seguito che dovrà prevedere, in sintesi, la fornitura di Applicativi web base e precisamente:

## **5.1 AREA AFFARI GENERALI**

All'Area Segreteria fanno capo le funzioni connesse con la gestione del Protocollo Informatico e dei Documenti amministrativi, di tutte le tipologie di Atti Amministrativi (ad esempio Delibere, Determine, Ordinanze, Decreti, Ordini di servizio, Circolari, ..), di Contratti, di notifiche e di pubblicazioni sull'Albo Pretorio. Le procedure applicative richieste sono:

Gestione Atti Amministrativi;  
Gestione Protocollo Informatico;  
Gestione Albo Pretorio e Ufficio Messaggi notificatori;  
Gestione Contratti.  
Gestione Contenzioso (Opzionale).

### **GESTIONE ATTI AMMINISTRATIVI**

La procedura deve consentire:

- di ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nel Testo Unico D. Lgs. 267/2000 e parametrizzabile al Regolamento di Contabilità ed allo Statuto Comunale vigente;
- la gestione di Utenti, Password e Profili tramite IMS (Identity Management System);
- la gestione degli atti deliberativi del Consiglio Comunale, della Giunta Comunale e afferenti ad un eventuale commissario, la loro convocazione via PEC e la pubblicazione sul sito internet (in PDF ed in formato certificato firmato e timbrato digitalmente);
- la gestione delle determinazioni e la pubblicazione sul sito internet (in PDF ed in formato certificato firmato e timbrato digitalmente);
- la gestione delle proposte di deliberazione e di determinazione ed il loro iter procedurale tra gli uffici;
- la trasformazione della proposta in determina (nel caso di proposta di determinazione) o invio in discussione per l'approvazione da parte del consiglio o della giunta;
- la gestione dell'apposizione dei Visti/Pareri con controllo diretto da parte degli utenti di tale processo;
- la visione dello stato e/o storico del flusso procedimentale attraverso cui controllare a quale utente è in carico in un dato momento la pratica, con la relativa cronistoria dei vari passaggi che ha sostenuto e lo stato di avanzamento generale nel procedimento;
- la creazione automatica dei documenti finali e la firma/timbro digitale degli stessi;
- l'invio di atti amministrativi per Consiglieri, Assessori, Utenti via Web/E-Mail;
- l'integrazione con la Contabilità Finanziaria per permettere la generazione di prenotazione di impegno, impegno finanziario e la relativa liquidazione;
- l'integrazione con il Protocollo per il reperimento in automatico dei dati e la protocollazione degli Atti soggetti a tale adempimento;
- l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line per la pubblicazione degli Atti su internet attraverso il portale del Comune;
- obblighi di trasparenza.

### **GESTIONE PROTOCOLLO INFORMATICO**

La procedura deve consentire:

- la registrazione dei documenti ricevuti o inviati verso l'esterno o l'interno, prevedendo la registrazione sia delle informazioni minime (obbligatorie per ritenere legittima una registrazione), sia delle informazioni accessorie a corredo della registrazione;

- l'associazione al documento protocollato di eventuali documenti fisici (acquisiti tramite scanner o disponibili in formato digitale) eliminando così la circolazione delle copie cartacee e consentendo una rapida consultazione dei documenti in forma elettronica;
- il controllo e la storicizzazione dell'eventuale modifica degli elementi già registrati;
- la stampa di un'etichetta con i dati identificativi in chiaro della registrazione da apporre sul documento e con relativi codice a barre;
- la scansione massiva che consenta l'acquisizione dei documenti cartacei da postazioni di lavoro diverse da quelle di protocollazione;
- l'integrazione con la firma digitale per consentire di attribuire validità giuridica, ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità;
- l'integrazione con l'anagrafe per importare i dati dei mittenti/destinatari dei protocolli;
- la gestione dei fascicoli e sotto fascicoli per collegare tra loro protocolli che si riferiscono ad uno stesso oggetto per ricostruire l'intero fascicolo elettronico;
- l'integrazione automatica con gli indirizzi di posta certificati dell'Ente;
- l'integrazione automatica dei documenti e fascicoli protocollati con il titolare di archivio;
- la possibilità di apporre la firma digitale sui documenti in conformità alle disposizioni legislative e a tutti i criteri di sicurezza previsti;
- la gestione delle attività dell'archivio informatico classificati e conservati come quelli cartacei;
- l'adeguamento alle direttive CNIPA/DigitPa che regolano l'interoperabilità dei Protocolli;
- l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line per la pubblicazione su internet dei documenti di altri enti di cui richiesta la pubblicazione;
- integrazione ed interoperabilità con altri prodotti software della stessa piattaforma applicativa quali l'Albo Pretorio, la Gestione Messaggi, la Gestione Atti Amministrativi, Anagrafe, Contabilità finanziaria, ecc.

## **GESTIONE ALBO PRETORIO E UFFICIO MESSI NOTIFICATORI**

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

- il sistema di gestione Albo Pretorio dovrà ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nella legge 18 Giugno 2009, n. 69;
- la gestione dell'Albo Pretorio con acquisizione automatica dei processi di protocollazione da altri gestionali integrati e/o gestione atti da file o scansioni di file cartacei;
- l'integrazione ed interoperabilità con altri prodotti software quali ad esempio Protocollo Informatico, Gestione Atti Amministrativi, ecc.;
- la pubblicazione sul sito istituzionale dovrà essere sia in formato non certificato (PDF) che firmato e/o timbrato digitalmente (PDF firmato);
- il portale di pubblicazione dovrà essere graficizzato in accordo con la linea grafica del portale istituzionale;
- la gestione della Pubblicazione Web dovrà essere compatibile con la Legge sulla privacy;
- la formazione automatica del registro dell'Albo con tutte le informazioni che si riterranno indispensabili al mantenimento di tale registro;

- il controllo accessi e modifiche tramite una gestione dei profili di accesso (IMS);
- la gestione delle ricerche per Data Registrazione, Data Inizio Pubblicazione, Data Fine Pubblicazione, Messo, Tipologia del documento pubblicato, Oggetto, Protocollo;
- la gestione di allegati o atti riservati;
- la stampa di certificazione di pubblicazione.

La procedura dovrà inoltre consentire la gestione dell'Ufficio Messaggi notificatori connessa/integrata al modulo dell'Albo Pretorio.

In via esemplificativa e non esaustiva la procedura, oltre a consentire la gestione di tutte le attività proprie dell'ufficio (es. notifiche, depositi, ecc.), dovrà consentire:

- la possibilità di preparare dei piani di lavoro che tengano conto delle scadenze, dei singoli incaricati e di tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dei lavori;
- la rapida consultazione di tutti gli atti per la valutazione immediata dello stato delle pratiche in corso o chiuse;
- la possibilità di consultare facilmente tutte le informazioni, regole e scadenze per ogni tipo di pratica e per ogni modalità di notifica
- la fornitura di testi tipo preparati allo scopo di fornire una traccia degli iter ed adempimenti di legge per notifiche, pubblicazione depositi;
- la possibilità di assegnare le pratiche a diversi operatori, rendendo possibile conoscere in tempo reale, chi ha in carico che cosa;
- la possibilità di gestire le restituzioni degli atti notificati al mittente e la richiesta rimborsi per notifiche effettuate con conteggio automatico degli importi da richiedere e stampa della richiesta con tutti i dettagli di riferimento;
- la gestione dei solleciti di pagamento per le richieste di rimborso ancora in attesa;
- la gestione separata degli anni di lavoro e l'importazione dei dati direttamente dalla procedura Anagrafe.

## **GESTIONE CONTRATTI**

La procedura, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve consentire:

- La creazione e gestione di una banca dati dei contratti del Comune;
- La consultazione immediata di tutti i contratti;
- La gestione delle informazioni elaborate e complete su tutti i contratti stipulati e da stipulare;
- La registrazione Telematica Contratti presso l'Agenzia delle Entrate;
- l'integrazione con la firma digitale per consentire di attribuire validità giuridica, ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità;
- l'integrazione con l'anagrafe per importare i dati dei contraenti;
- la gestione dei fascicoli e sotto fascicoli per collegare tra loro protocolli che si riferiscono ad uno stesso oggetto per ricostruire l'intero fascicolo elettronico;
- l'integrazione automatica con gli indirizzi di posta certificati dell'Ente;
- Il controllo di tutte le scadenze;
- L'inserimento di schemi di contratti tipo.

## **GESTIONE CONTENZIOSO (OPZIONALE)**

La procedura, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve consentire:

- La creazione e gestione di una banca dati dei contenziosi del Comune;
- La consultazione immediata di tutti i contenziosi;
- La gestione delle informazioni elaborate e complete su tutti i contenziosi in corso e progressi (se inseriti);

- l'integrazione con la firma digitale per consentire di attribuire validità giuridica, ai documenti informatici prodotti, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità;
- l'integrazione con l'anagrafe per importare i dati delle parti;
- la gestione dei fascicoli e sotto fascicoli per collegare tra loro protocolli che si riferiscono ad uno stesso oggetto per ricostruire l'intero fascicolo elettronico;
- l'integrazione automatica con gli indirizzi di posta certificati dell'Ente;
- Il controllo di tutte le scadenze;
- L'inserimento di schemi di lettere/comunicazioni tipo.

## **AVVERTENZA**

**Il solo prodotto software sopra descritto, potrà essere offerto anche non integrato totalmente o parzialmente alla suite applicativa. In ogni modo l'aggiudicatario si impegna a fornire entro 12 mesi tale applicazione, se offerta, completamente integrata nella suite applicativa proposta per le altre aree applicative.**

## **5.2 AREA ECONOMICA FINANZIARIA**

All'Area Economico-Finanziaria fanno capo tutte le competenze istituzionali di un Ente locale. Secondo quanto disposto dal D. Lgs. N. 267/2000 deve garantire la conformità al D.Lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 avente come tema le Disposizioni in materia di armonizzazione dei Sistemi Contabili e degli schemi di Bilancio delle Regioni, Enti Locali e dei loro organismi ed aver consentito la sperimentazione ARCONET 2012/2014, prevista dal Decreto, fin dall'inizio della stessa in almeno tre Comuni Italiani, (tali comuni dovranno essere indicati in fase di offerta). Le componenti legate all'armonizzazione dovranno essere descritte. In particolare si richiede tra le attività tipiche dell'Ufficio Ragioneria: la gestione delle entrate e delle spese, il bilancio preventivo, il piano esecutivo di gestione, il rendiconto di gestione, il patto di stabilità, i certificati al bilancio di previsione e al conto di bilancio, le certificazioni ai professionisti ed i CUD, la gestione dell'economato, la gestione dell'inventario, la gestione dell'IVA, comprese le dichiarazioni IVA, 770 e UNICO, la possibilità di gestire una contabilità ordinaria parallela alla contabilità finanziaria, il controllo direzionale di gestione. Le procedure richieste sono:

Contabilità Finanziaria, Fiscale, Bilancio e adempimenti connessi.

Contabilità Economica e Analitica.

Procedura Patrimonio e Inventario.

Procedura Mutui.

Procedura Economato.

Controllo di Gestione.

## **CONTABILITÀ FINANZIARIA, FISCALE, BILANCIO E ADEMPIMENTI CONNESSI.**

Il software relativo alla contabilità deve coprire tutte le competenze istituzionali del servizio finanziario di un ente locale secondo quanto disposto del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000 e successive norme come precedentemente sottolineato. La procedura dovrà adeguarsi alle esigenze di trasmissione telematica di dati previste dalla normativa attuale e dalla sua evoluzione. Il sistema deve essere impostato partendo dagli strumenti di programmazione e gestione individuati dalla normativa vigente quali Piano Generale di Sviluppo, Relazione Previsionale Programmatica e Piano Esecutivo di Gestione. Gli applicativi devono avere la possibilità di decentrare ai settori esterni funzioni di consultazione con possibilità di analisi dei dati contabili con diverse modalità di visualizzazione di lettura e con la possibilità di accedere ai soli dati di propria



competenza. Il sistema dovrà essere improntato al principio dell'unicità delle registrazioni contabili ovvero la medesima operazione che incide su moduli diversi dovrà essere effettuata con una sola registrazione (ad esempio il caricamento di una fattura relativa ad investimenti dovrà avere evidenza anche nel modulo relativo al patrimonio). Il sistema deve garantire il mantenimento in linea degli esercizi precedenti con accessi e modalità operative differenziate per gli utenti abilitati. Il sistema deve, per quanto possibile, evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti. Si devono poter effettuare operazioni di gestione sull'esercizio in corso e su quello precedente (fino all'approvazione del consuntivo). Le operazioni di interrogazione possono essere effettuabili su qualsiasi esercizio archiviato. Non deve essere necessaria nessuna attività di assistenza straordinaria per l'apertura di un nuovo esercizio. Il software dovrà disporre di un modulo comune a tutto il Sistema Contabile utile alla creazione di ricerche per l'estrazione di tabulati e schede dati in grado di:

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

L'applicativo si deve integrare con i sistemi di firma digitale, in particolare per i buoni d'ordine, le liquidazioni e gli altri atti e documenti inerenti il ciclo di spesa. Dovrà essere garantita la possibilità di inserire indicatori da utilizzare anche in sede di controllo di gestione quali centri di costo, di responsabilità, tipologie di spesa, causali, ecc. L'applicazione deve inoltre avere la possibilità di configurare la struttura programmatica (programmi, progetti) per i bilanci pluriennali e il D.U.P.. Di seguito sono indicate le funzioni fondamentali per gli adempimenti di contabilità e Bilancio. Tale modulo è strutturato in macro funzioni di seguito descritte:

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

### **Conto consuntivo**

- predisposizione documenti previsti da normativa vigente;
- gestione servizi a domanda individuale;
- estrazioni per le unità di aggregazione del bilancio con o senza capitoli;
- quadro risultati differenziali;
- possibilità di richiedere stampe ed estrazioni in modo flessibile attingendo dalle diverse tipologie e/o classificazione di dati;
- stampa ed estrazione residui attivi per anno di provenienza;
- stampa ed estrazione residui passivi per anno di provenienza;
- elenco mandati/reversali (emessi, pagati/riscossi, emessi e non pagati/riscossi) e relativi importi suddivisi
- secondo diversa classificazione nel bilancio a determinate date;
- programma conto del patrimonio e conto economico.

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

- gestione adempimenti per il rispetto del patto di stabilità;
- produzione delle certificazioni previste per legge (Certificato al Bilancio di Previsione e al Conto Consuntivo);
- produzione dei prospetti a norma in formato XML per la Corte dei Conti. Funzioni generali di contabilità finanziaria: movimentazione dei capitoli di entrata e di spesa
- visualizzazione/stampa capitolo;
- visualizzazione/stampa movimenti clienti e fornitori;
- consultazione/stampa capitolo di spesa e di entrata per Servizio;
- stampa mastro della spesa e dell'entrata;
- stampa giornale degli impegni, delle liquidazioni, dei mandati, delle reversali;
- quadro generale riassuntivo di gestione;
- situazione entrata/spesa (previsione iniziale/definitiva);
- stampa conto consuntivo provvisorio;
- quadri risultati differenziali.

## **Gestione fatture attive e passive**

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

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

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

## **Gestione spese**

- gestione impegni e sotto impegni;
- gestione impegni vincolati all'entrata;
- stampa ed estrazione impegni per provvedimento;
- stampa ed estrazione impegni per capitolo;
- gestione liquidazioni;
- stampa liquidazioni per impegno e per capitolo;
- gestione mandati (registrazione/visualizzazione/stampa);
- gestione reversali/mandati informatici;
- stampa distinta al tesoriere;
- stampa riepiloghi IRAP;
- stampa situazione mandati per beneficiario;
- caricamento automatico utenze o altre tipologie di spese in contabilità tramite flussi xml o ascii che in automatico si imputano sui vari impegni (previa assegnazione delle utenze o altre tipologie di spesa alle diverse voci di bilancio);
- possibilità di liquidare in un'unica soluzione più beneficiari relativi alla stessa causale. Si caricano gli importi dei relativi impegni utilizzando un'unica causale di pagamento.

## **Gestione entrate**

- accertamenti di incasso per codice, per provvedimento, per capitolo;
- regolarizzazione accertamenti;

- stampa regolarizzazione per codice, per accertamento e per capitolo;
- gestione insussistenze;
- gestione e stampa reversali;
- generazione automatica reversali per ritenute da mandati;
- stampa riepilogo ritenute di acconto;
- stampa distinta al tesoriere;
- gestione automatica dei conti correnti postali: possibilità di acquisizione dati provenienti da Poste Italiane o altri soggetti.

### **Procedura Ordini**

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

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

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

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

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

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

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

Gestione documentale (integrata nel modello di seguito proposto) di tutto il processo di approvvigionamento di beni e servizi con acquisizione di documenti esterni quali DURC e dichiarazioni inerenti la tracciabilità.

### **Tesoreria Ordinativo informatico**

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

### **Contabilità Fiscale**

La procedura deve prevedere l'integrazione totale con la gestione delle fatture: gestione unitaria (senza necessità di re immissione di dati) degli aspetti legati alla contabilità fiscale.

Gestione delle informazioni e produzione di tutti gli elaborati previsti dalle norme fiscali (IVA, IRPEF, INPS, IRAP).

In particolare per l'IVA:

- gestione integrata delle fatture attive, corrispettivi e note di accredito; validità ai fini IVA alla registrazione del documento (es. fatture emesse) o automatica al pagamento (anche parziale) dei documenti contabili ricevuti;
- produzione registri IVA fatture e corrispettivi, delle liquidazioni periodiche, della dichiarazione annuale;

- gestione unica o con pro-rata o gestioni separate per settori di attività;
- possibilità di registrare un documento IVA su più registri di attività. In particolare per le ritenute:
- gestione parametrica e tabellare delle ritenute operate;
- lo stesso documento contabile può essere soggetto a più tipologie di ritenute contestuali;
- gestione ritenute operate al pagamento (anche parziale) o alla quietanza di pagamento dei documenti contabili ricevuti.

Nel caso di pagamenti con ritenuta su più impegni, automatica ripartizione di imponibili e ritenute.

Calcolo IRAP per servizi commerciali.

Emissione automatica di reversali di incasso e mandati di versamento per le ritenute operate.

Stampa automatica e parametrica, su modelli definiti dall'Ente, della certificazione annuale delle ritenute operate(certificazione sostituti d'imposta);

Mod. 770: estrazione dei dati utili alla compilazione dei modelli secondo i requisiti previsti dalla normative vigente. L'estrazione deve rispettare il tracciato ministeriale per permettere l'invio congiunto dei dati provenienti dal software degli stipendi. L'estrazione di questi dati deve prevedere una minima verifica formale (ad es. lunghezza del codice fiscale e/o partita iva).

Per i contratti registrati dall'Ente:

- produzione automatica del Modello C per analisi e trasmissione su file dei contratti stipulati e i relative compensi corrisposti, in applicazione all'ART. 20 Comma 2, lettera E, legge 413/91 e successive disposizioni;
- analisi riepilogativa e dettagliata dei pagamenti eseguiti su contratto; deve supportare le attività gestionali necessarie all'Ente per fornire le comunicazioni relative all'anagrafe delle prestazioni dei collaboratori esterni e degli incarichi di consulenza per il Dipartimento della Funzione Pubblica.

### **Gestione fatturazione attiva**

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

### **Gestione Investimenti**

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

- Registrazione di tutte le informazioni che permettano la verifica sia dettagliata che riassuntiva dello stato di avanzamento lavori di ogni intervento.
- Possibilità di effettuare simulazioni finalizzate alla programmazione del piano degli investimenti.
- Gestione tempistiche con relativi scadenziari per le fasi individuate per la realizzazione per ciascun investimento: es. progetto preliminare, progetto definitivo, progetto esecutivo, per gara.
- Progettazione interna ed esterna.

- Possibilità di referenziare sull'impegno di spesa l'investimento, la fonte di finanziamento e la voce del quadro economico, permettendo poi verifiche contabili sulla pratica di investimento (impegnato, ordini/contratti emessi, liquidato/pagato e disponibilità).
- Stampa piano triennale delle opere.
- Calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per la realizzazione delle opere, con aggiornamento degli stanziamenti (Fase di stesura del Bilancio di Previsione e Variazioni di Bilancio).
- Stampa schede di avanzamento investimento, con riassunto anche della situazione contabile (previsioni, impegni, ordini e liquidazioni) anche aggregata per voce del quadro economico.
- Gestione del dettaglio delle variazioni al piano degli investimenti.

## **CONTABILITÀ ECONOMICA ED ANALITICA**

Gestione del piano dei conti e di tutte le attività connesse alla contabilità economica ed analitica; le strutture del piano dei conti si definiscono parametricamente come le strutture organizzative e di programmazione. Generazione automatica delle registrazioni di contabilità economica-patrimoniale ed analitica a partire dalle transazioni finanziarie.

Possibilità di inserire il conto dare ed avere:

- nell'anagrafica del capitolo/articolo;
- nell'impegno/accertamento
- nei documenti contabili attestanti l'entrata o spesa (es. fattura).

Possibilità di scelta di creazione automatica delle scritture di contabilità economico-patrimoniale ed analitica da:

- movimenti finanziari di impegno e accertamento;
- movimenti finanziari di liquidazione;
- movimenti finanziari di emissione mandato di pagamento e ordinativo d'incasso;
- documenti contabili (es. fattura).

Possibilità di alimentare scritture economiche-analitiche automatiche e differenziate, oltre che per classi di documento origine (es. impegni, documenti, liquidazioni) anche per specifica tipologia di ciascuna, ad esempio, attivando la generazione in fase di registrazione fatture e di emissione mandati per quanto riguarda la spesa corrente, in fase di accertamento ed emissione reversali per l'entrata. La gestione dei movimenti economico-patrimoniali, indipendentemente dalla creazione (automatica da movimenti finanziari o con registrazione manuale dell'operatore), deve poi poter essere resa autonoma dalla contabilità finanziaria e gestita in modo libero dall'ufficio di controllo di gestione. Produzione automatica del Conto del patrimonio, del Conto Economico (anche per singolo centro di costo).

## **Integrazione Contabilità e gestione stipendi**

Il software proposto dovrà prevedere una integrazione tra il presente modulo economico finanziario e il sistema di gestione economica del personale (elaborazione paghe). L'integrazione prevede che il sistema contabile possa acquisire i dati relativi a mandati e reversali provenienti dal sistema di gestione degli stipendi. Funzione opzionale: Verrà valutata positivamente la possibilità dell'applicativo dell'area economico finanziaria di esporre servizi applicativi (Web services o altra funzionalità analoga) in grado di verificare la disponibilità sui capitoli relativi alla spesa del personale in fase di predisposizione dell'elenco delle imputazioni contabili per l'emissione dei mandati e dei mandati elettronici.

## **PATRIMONIO E INVENTARIO**

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

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

## **GESTIONE MUTUI**

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

Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- attribuzione ai capitoli/articoli Peg, con eventuale percentuali di riparto per assegnazioni multiple;
- elaborazione del piano di ammortamento dei mutui con possibilità di rielaborazione nel caso di cambio del tasso d'interesse e storicizzazione delle precedenti elaborazioni;
- gestione iter amministrativo dalla richiesta mutuo alla sua estinzione (Pratica Mutuo), con emissione automatica dei documenti da produrre secondo modelli predisposti dall'Ente (quali ad esempio lettere per la richiesta mutuo, dichiarazioni, richiesta somministrazione);
- calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per il pagamento delle rate, con aggiornamento degli stanziamenti (Fase di stesura del Bilancio di Previsione);
- emissione automatica delle liquidazioni e dei mandati di pagamento alle scadenze delle singole rate, con eventuale creazione contestuale degli impegni;
- emissione automatica di stampe quali: rate in scadenza, allegati al bilancio di previsione, elenchi distinti per tipologia ed istituto mutuante, ecc.

## **PROCEDURA ECONOMATO**

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

sensi della vigente normativa. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

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

## **CONTROLLO DI GESTIONE**

Il controllo di gestione viene fatto a partire dagli strumenti di programmazione (Piano Generale Strategico) e gestione (Piano Esecutivo di Gestione) dell'amministrazione. Il sistema dovrà permettere la produzione di indicatori di carattere generale a supporto del ciclo di gestione delle Performance. Il software del Controllo di gestione è tendenzialmente un modulo terzo rispetto alle altre funzioni dell'area economico finanziaria e utilizza informazioni provenienti da altri sistemi informativi. Questi possono essere:

- sistemi informativi oggetto del presente capitolato (Atti amministrativi, protocollo, gestione economico finanziaria con particolare riferimento alla contabilità analitica).
- sistemi informativi terzi che non sono oggetto diretto del presente capitolato; nella presente fornitura attuale si richiede una prima integrazione di base con alcuni sistemi. In questo contesto il sistema di controllo di gestione fornisce una serie di indicatori di risparmio che possono essere di seguito sintetizzati:
- indicatori generali di carattere infrastrutturale: forniscono informazioni sulla dimensione degli Enti (a solo titolo di esempio: abitanti, superficie, dipendenti, totale spesa corrente, totale spesa per investimenti, totale spesa per dipendenti, totale entrate, valore del patrimonio dei beni mobili e immobili);
- indicatori di attività: forniscono indicazioni sull'attività amministrativa dell'ente (a solo titolo di esempio: numero protocolli, numero deliberazioni e determinazioni, numero pratiche edilizie, numero postazioni di lavoro e stampanti, numero di liquidazioni e mandati, numero cedolini emessi, giornate di presenza assenza);
- indicatori di carattere economico finanziario: sono quelli strettamente legati ai dati di Bilancio (previsione e rendiconto);
- indicatori di performance: sono quelli legati ai progetti e agli obiettivi degli Enti, rappresentano l'elemento più interessante, ma anche più complicato da determinare; permettono di misurare l'efficacia e l'efficienza delle nostre amministrazioni (a solo titolo di esempio: durata dei procedimenti edilizi, percentuale dei documenti, fascicoli, procedimenti gestiti elettronicamente, costo medio dei servizi erogati...) La predisposizione degli indicatori è legata all'individuazione dei Centri di Responsabilità e dei centri di costo, in particolare per gli indicatori di performance e di attività. Gli indicatori dovranno essere prodotti nella fase iniziale di rilascio del sistema e successivamente dovranno permettere il monitoraggio

dell'andamento delle attività, in particolare: a) Impostazione degli obiettivi di inizio esercizio attribuiti ai centri di costo monitorati; b) valutazioni finali sull'andamento del monitoraggio; c) analisi degli scostamenti che si sono verificati tra gli indicatori attesi (valore stabilito ad inizio esercizio) e quelli finali (valore di rendiconto). A regime, il sistema dovrà permettere la predisposizione annuale di nuovi indicatori e la misurazione e la verifica degli stessi con periodicità semestrale o trimestrale. Gli indicatori sono strutturati in un sistema di reporting a struttura piramidale (ovvero con un livello di dettaglio crescente) per i diversi livelli di pianificazione e monitoraggio:

- strategico, a supporto degli organi politici;
- direzionale, a supporto della struttura tecnica di vertice;
- operativo, a supporto dei responsabili di servizio degli Enti.
- Il sistema di controllo di gestione deve permettere l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, in particolare l'elaborazione e stampa del referto del controllo di gestione relativo al periodo considerato da inviare alla Corte dei Conti.

### **Gestione Partecipazioni (software opzionale)**

All'interno del sistema del controllo di gestione (o comunque nell'ambito dei moduli dell'area economico finanziaria) si auspica la presenza di funzioni per la gestione delle Partecipazioni che dovrà integrarsi con gli altri moduli per le necessarie funzioni operative. Si richiede in particolare:

- possibilità di creare "schede" per ogni società aventi a contenuto:
  - 1) la natura giuridica; 2) i servizi affidati; 3) gli organi di amministrazione e controllo e la loro composizione e durata (con indicazione dei compensi); 4) elementi di bilancio.
- possibilità di redigere scrittura di consolidamento conformi ai metodi previsti dai principi contabili nazionali ed internazionali. Possibilità di effettuare analisi di bilancio sia per ogni singola azienda che per il consolidato. Gli indici devono essere codificati dall'utente attraverso una formula personalizzabile.
- i dati gestiti dovranno essere disponibili secondo formati standard per consentirne l'estrazione e l'utilizzo in procedure di elaborazione diverse.
- il software deve essere predisposto per la gestione dello storico dei dati e deve consentire la personalizzazione delle stampe e della modulistica.
- possibilità di consultazione per esplorazione degli organi sociali. Per ogni società deve essere possibile gestire:
  - la composizione degli organi sociali specificando i nominativi nonché i dati anagrafici ed il codice fiscale, il tipo di carica, la validità, il compenso e l'eventuale ente di appartenenza.
  - possibilità di avere uno scadenzario che rappresenti in ordine cronologico tutti gli aspetti gestionali che implicano una scadenza (adempimenti, cariche amministrative, assemblee, ecc....).
  - possibilità di creazione di indicatori quali-quantitativi e reportistica, con estrazione di dati e raffronti storici sulla banca dati che progressivamente potrà essere creata.
  - possibilità, visto il collegamento con il servizio finanziario, di rilevare tutti gli impegni e pagamenti, accertamenti e liquidazioni nei confronti e da parte delle società partecipate, con predisposizioni e schermate uniche e possibilità di esportazione dei dati.

### **Funzionalità aggiuntive e qualificanti dei sistemi**

Il fornitore potrà indicare funzioni aggiuntive oltre a quelle richieste nelle presente sezione. La presenza di funzionalità utili per l'amministrazione concorrerà ad aumentare



il punteggio attribuito. A titolo puramente indicativo si evidenziano alcune funzionalità di interesse per l'amministrazione:

- possibilità per i fornitori di accedere via web per visualizzare la propria situazione contabile (in tal caso l'accesso dovrà avvenire tramite credenziali gestite tramite CRS o login e password).
- integrazione del sistema di controllo di gestione con i sistemi di programmazione e pianificazione dell'amministrazione ai sensi del TUEL.
- compatibilità con i sistemi di interscambio previsti dalla L. 244/2007 (Finanziaria 2008) per la gestione elettronica in formato XML delle fatture passive.

### **5.3 AREA GESTIONE DEL PERSONALE**

Le procedure previste sono:

- **Gestione Economica del Personale;**
- **Gestione Giuridica del Personale;**
- **Dotazione Organica;**
- **Gestione Rilevazione Presenze.**
- **Portale del dipendente.**

#### **GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE**

La procedura deve consentire la gestione di tutte le attività e degli adempimenti previsti dalla normativa vigente per la Gestione funzionale e completa del Personale sia dal punto di vista giuridico che da quello finanziario. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- calcolo automatico del cedolino con codici e tabelle precedentemente impostate;
- personalizzazione delle voci del cedolino;
- inserimento delle voci mensili;
- gestione delle stampe riepilogative mensili e annuali (mandati, reversali, addizionali, F24, e contributi previdenziali);
- gestione automatica e completa dei modelli CU integrati con i dati derivanti dalla contabilità finanziaria;
- elaborazione delle denunce mensili all'INPS;
- creazione del tracciato interbancario;
- cedolone riepilogativo annuo dei dipendenti;
- conguaglio dei cedolini di mesi precedenti;
- gestione completa del conto annuale del personale;
- integrazione con la contabilità finanziaria per l'emissione in automatico dei mandati e reversali da stipendi;
- integrazione con il rilevamento presenze per il trasferimento turni e straordinari da liquidare, e per il caricamento delle assenze che incidono sul calcolo del cedolino paga;
- integrazione con la gestione giuridica ai fini dell'ottenimento della modulistica pensionistica INPS/INPDAP;
- estrazione del file per procedura "PENSIONI S7" di INPS/INPDAP;
- acquisizione del tracciato fornito dall'Agenzia delle Entrate per il 730 e caricamento automatico delle voci nel cedolino dei dipendenti;
- acquisizione del tracciato fornito dalla ditta fornitrice dei buoni pasto e caricamento automatico della voce di trattenuta nel cedolino dei dipendenti;
- calcolo automatico dell'assegno per il nucleo familiare, compreso il conguaglio in caso di arretrati;
- elaborazione del bilancio di previsione per le spese di personale;

- ulteriore suddivisione dei dipendenti in centri di costo, oltre che per interventi/capitoli di bilancio;
- aggiornamento delle aliquote delle addizionali regionali e comunali da parte della ditta fornitrice.

Devono altresì essere assicurati:

- tempi di rilascio degli aggiornamenti che permettano all'utente di rispettare le varie scadenze fiscali, previdenziali e giuridiche, imposte dalla legge (almeno 15 giorni prima);
- disponibilità ad apportare eventuali migliorie richieste dall'Ufficio Personale.

## **GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE**

La procedura dovrà contenere un archivio (fascicolo dipendente) riguardante i principali procedimenti che interessano la carriera di un dipendente. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

### **1. Il fascicolo del dipendente**

La gestione di tutti gli eventi che ricorrono nella carriera di un dipendente (assunzioni, pre-ruolo, variazioni di qualifica, procedimenti disciplinari ecc.). A tutti gli eventi deve essere possibile allegare uno o più file al fine di poter organizzare il fascicolo elettronico del dipendente, mediante integrazione con il software del protocollo ed il software della gestione degli atti.

### **2. Automatismi**

Integrazione con la procedura stipendi e la procedura rilevazione presenze per il caricamento automatico dei dati anagrafici, dei dati economici e delle assenze che incidono sul calcolo del cedolino paga.

### **3. Stampe**

Stampa del modello PA04, del certificato di servizio e di tutti quelli previsti dalla normativa vigente in materia;

### **4. Collegamenti con Enti esterni**

La procedura deve permettere in modo completamente automatico il trasferimento dei dati al software pensioni INPS/INPDAP (S7).

## **DOTAZIONE ORGANICA**

La procedura dovrà gestire la Dotazione Organica dell'Ente, fornendo un supporto fondamentale per la gestione delle risorse professionali interne. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la stampa della dotazione organica aggiornata dell'Ente, mantenendo la storicità delle variazioni;
- l'inserimento dei dati relativi a tutto il personale dell'Ente e dei posti vacanti o soppressi articolata su settore, categoria e profilo professionale, mantenendo la storicità delle variazioni.

## **RILEVAZIONE PRESENZE**

La Procedura deve consentire la gestione e l'acquisizione delle presenze dei dipendenti a partire dai terminali di rilevazione dislocati nelle varie sedi del Comune. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- gestione ed il monitoraggio delle ore lavorative di tutto il personale, per turnazioni e per gruppo;
- creazione di orari;
- consultazione in tempo reale delle presenze e delle assenze;

- stampa di un Riepilogo Generale dati Dipendente;
- stampa delle Timbrature Cartellini;
- stampa e la estrazione delle giustificazioni;
- prospetto delle ferie;
- situazione degli straordinari;
- gestione delle malattie, con il controllo degli ultimi tre anni;
- gestione delle missioni, tenendo distinto lo straordinario dalle ore viaggio;
- estrazione della tabella 11 del conto annuale, relativa alle assenze del personale;
- integrazione con la gestione economica del personale per il trasferimento turni e straordinari da liquidare, e per il caricamento delle assenze che incidono sul calcolo del cedolino paga;
- controllo dell'uso corretto dei buoni pasto in relazione alle ore lavorate;
- gestione del portale del dipendente da cui consentire tramite autorizzazioni specifiche la consultazione via web della posizione del dipendente (CU, Cedolini, Timbrature, moduli da compilare, ecc.) a cui potrà avere accesso.

Sarà compito del fornitore mettere a disposizione un tracciato adeguato all'importazione dati affinché gli attuali gestori dei rilevatori presenze (Marca Solari di Udine) restituiscano un file standard.

## **PORTALE DEL DIPENDENTE**

La procedura deve consentire, da parte di ciascun dipendente, l'accesso alle proprie informazioni relative a: timbrature, cartellino, missioni, liquidazioni, totalizzatori, reperibilità, buoni pasto, banca delle ore. Inoltre, il dipendente deve poter consultare i propri cedolini, la Certificazione Unica, ecc. ecc.

Il portale dovrà, inoltre, permettere di avanzare richieste di assenze (ferie, permessi e similari), richieste di straordinari e richieste di timbrature non effettuate, nonché di consultare lo stato delle richieste. Quando la richiesta viene accettata o respinta il dipendente è automaticamente avvisato, tramite email oppure tramite una comunicazione interna. Allo stesso modo il portale dovrà permettere al dipendente di richiedere l'annullamento di giustificativi già autorizzati, previa conferma del proprio responsabile, mantenendo traccia dell'intero iter.

## **5.4 AREA SERVIZI DEMOGRAFICI**

All'Area Servizi Demografici dovranno far capo le funzioni software connesse con la gestione di tutti gli adempimenti amministrativi relativi alle attività di certificazione, sportello, stato civile, elettorale e risultati elettorali. Tutti gli applicativi proposti dovranno consentire la migrazione, in base alle varie fasi di attivazione previste tra il 2017 e il 2018, e la successiva gestione/sincronizzazione all'A.N.P.R.. Le procedure richieste sono:

**Gestione Anagrafe;**

**Gestione Elettorale;**

**Gestione Stato Civile;**

**Leva Militare;**

**Gestione Albi.**

## **GESTIONE ANAGRAFE**

La procedura deve consentire l'espletamento di tutte le attività di competenza dell'Ufficio Anagrafe fornendo tutti gli strumenti necessari per svolgere le attività anagrafiche previste dalla normativa che hanno come oggetto i dati registrati negli archivi anagrafici quali: rilascio Carte di Identità, certificazioni, comunicazioni interne ed esterne all'Ente degli eventi anagrafici, manutenzione degli albi dei Giudici Popolari,

generazione delle statistiche ISTAT, strumenti per facilitare l'attività di vigilanza sui dati anagrafici di responsabilità dell'Ufficiale di Anagrafe. Devono essere garantite le seguenti principali funzionalità:

- la gestione delle funzioni che riguardano il rapporto con il pubblico quali la certificazione anagrafica e di stato civile, la certificazione A.I.R.E., il rilascio delle carte d'identità, la stampa delle dichiarazioni sostitutive degli atti notori, la documentazione necessaria per l'iscrizione dei cittadini comunitari;
- la predisposizione alla gestione delle Carte d'identità Elettronica;
- la stampa di certificati storici;
- la gestione dei diritti e delle carte d'identità;
- la conformità alle prescrizioni del Ministero dell'Interno per l'abolizione dello schedario cartaceo;
- l'integrazione tra la famiglia e l'unità immobiliare per consentire l'accesso alle informazioni aggiornate dall'Anagrafe ad altri Uffici del Comune (Tributi, Protocollo, SIT, ecc.);
- la gestione delle pratiche di immigrazione, emigrazione, cambio di indirizzo;
- la storicizzazione delle variazioni anagrafiche;
- l'integrazione con lo Stato Civile in modo che tutte le movimentazioni che avvengono tramite un atto di Stato Civile vengano aggiornate in automatico in Anagrafe;
- l'invio automatico delle comunicazioni anagrafiche agli uffici interni del Comune o agli altri Enti quali ASL, Prefettura, INPS, Tribunale, Motorizzazione, ecc. ;
- la gestione degli adempimenti topografici e degli adempimenti statistici ISTAT;
- l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line per la pubblicazione su internet delle pratiche anagrafiche di competenza (es. Irreperibilità, ecc....) ;
- il collegamento e l'integrazione al sistema INA-SAIA di Accesso e Interscambio;
- il collegamento e l'integrazione al sistema SIATEL 2 per l'allineamento dei codici fiscali;
- le funzionalità di ausilio alle operazioni di censimento e registrazione dei risultati;
- la gestione dell'A.I.R.E.;
- la produzione di statistiche storiche;
- l'accesso controllato via internet ai dati anagrafici: il cittadino deve poter consultare e stampare la sua scheda anagrafica o accedere al servizio di "Autocertificazione" per stampare tutte le autocertificazioni già compilate con i propri dati anagrafici e complete dei riferimenti normativi che legittimano la sostituzione dei tradizionali certificati; gli Enti della Pubblica Amministrazione Centrale (Carabinieri, Polizia, Finanza, Procura, INPS, INAIL, ecc.) devono poter accedere in consultazione alle informazioni concernenti il singolo cittadino e ottenere direttamente le certificazioni richieste dai propri procedimenti senza coinvolgere gli uffici comunali nella singola richiesta. Tali visure e/o accessi dovranno essere storicizzate al fine di elaborare statistiche e monitorare eventuali usi impropri dovuti ad un alto numero di visure. Dovrà essere impostata una soglia di controllo visure circa il numero di interrogazioni massime da poter censire per ora/giorno/mese secondo il profilo impostato nell'IMS.

## **GESTIONE ELETTORALE**

La procedura deve consentire la gestione della base informativa necessaria per la generazione delle liste elettorali comunali previste dalla normativa che disciplina l'elettorato attivo, la tenuta e la revisione delle liste elettorali. In particolare deve consentire:

- la gestione dell'archivio degli elettori iscritti nelle liste elettorali (corpo elettorale comunale), con la completa gestione dei processi di revisione, sia di quelli previsti nelle apposite revisioni dinamiche e semestrali, sia dei processi di revisione che devono essere attuati fuori dalle revisioni suddette, in stretta relazione con gli eventi di mutazione degli archivi anagrafici;
- l'estrazione di prospetti ed elenchi del corpo elettorale comunale e possibilità di utilizzo delle interrogazioni parametriche per ricerche dirette sugli archivi anagrafici nell'ottica delle nuove disposizioni di legge;
- la stampa delle liste generali e sezionali su modulistica già sottoposta ad approvazione della prefettura;
- certificazioni e stampe personalizzati;
- archivio storico degli elettori;
- la generazione delle liste dinamiche in relazione agli eventi anagrafici, produzione di statistiche ed elenchi di controllo, produzione dei verbali e degli allegati previsti dalla vigente normativa, stampe delle code delle liste generali e sezionali, stampa delle schede, dei fascicoli e delle tessere elettorali (o etichette per tessere elettorali), annullamento automatico delle tessere elettorali per i cancellati;
- la funzionalità di ripartizione sezionale del corpo elettorale comunale;
- la gestione completamente automatica degli elettori AIRE, stampe cartoline-estero e gestione del voto per corrispondenza;
- l'aggiornamento automatico dall'Archivio della Popolazione affinché vengano effettuate le revisioni semestrali, quelle dinamiche (I e II tornata) e le straordinarie;
- previsione di gestione di due elezioni in contemporanea;
- statistica e aggancio delle revisioni ai modd. G+G-DN;
- la gestione degli adempimenti legati alla tenuta dell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio;
- l'accesso controllato via internet ai dati elettorali.
- la gestione della procedura per la sottoscrizione liste candidati con possibilità di stampa certificato singolo o cumulativo;
- la pubblicazione in tempo reale su portale istituzionale delle tornate elettorali.

**Dovrà, inoltre, essere offerta la possibilità di gestire direttamente su Internet tutti gli eventi elettorali. Dovranno essere ricomprese nel servizio tutte le funzioni dedicate agli operatori (back office) finalizzate alla gestione dei risultati di una elezione o di un referendum e le funzioni di consultazione on line.**

## **GESTIONE STATO CIVILE**

La procedura deve consentire all'Ufficio di Stato Civile di svolgere tutte le attività di sua competenza come: iscrivere/trascrivere gli atti (nascita, cittadinanza, matrimonio, morte) con successive annotazioni, mantenere aggiornati i registri di Stato Civile, avviare i controlli per l'accertamento delle autocertificazioni. Devono essere pertanto resi disponibili strumenti che consentono: la registrazione degli atti che il comune iscrive/trascrive quotidianamente, con la successiva memorizzazione di informazioni presenti negli atti medesimi, al fine di costruire la base informativa che contiene tutti i dati dei soggetti coinvolti, l'emissione di certificati ed estratti relativi agli atti presenti nei registri di Stato Civile, l'invio di comunicazioni richieste da altri Enti che necessitano di informazioni riguardo le variazioni di Stato Civile. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- l'integrazione con l'anagrafe e l'ufficio elettorale per l'utilizzo dei dati per la compilazione degli atti e per l'aggiornamento in automatico degli archivi anagrafici;

- la compilazione guidata degli atti dal modello del documento;
- la gestione delle annotazioni;
- le comunicazioni agli Enti parametrizzate per ogni tipo di atto;
- la stampa delle annotazioni e delle comunicazioni;
- le certificazioni, statistiche ed allegati;
- l'elaborazione dei modelli ISTAT;
- l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line per il registro delle pubblicazioni di matrimonio o altre previste dalla normativa vigente.

### **GESTIONE LEVA MILITARE**

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

- la gestione e stampa lista di leva;
- l'elenco preparatorio ed alfabetico per l'Albo Pretorio On Line;
- la stampa etichette per schede personali;
- la gestione ruoli matricolari;
- l'elenco deceduti;
- la stampa comunicazioni al distretto militare.

### **GESTIONE ALBI**

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

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

**Il fornitore deve garantire che la soluzione segua l'evoluzione del Sistema INA-SAIA nell'ambito delle trasformazioni dei sistemi demografici in coerenza con le priorità dell'Agenda Digitale Italiana, vedi "L'anagrafe nazionale della Popolazione residente" nel Decreto Legge n. 179, del 2012 e successive modificazioni e circolari. Un tanto per consentire la corretta gestione dei flussi di dati da e per l'A.N.P.R. nazionale**

## **5.5 AREA TRIBUTI**

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

- **Tributi Generali;**
- **Pubblicità e Pubbliche Affissioni;**
- **Portale del Contribuente.**

### **TRIBUTI GENERALI**

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

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

**Tarsu, Tia, Tares, Tari**

- Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:
- Gestione completa del contribuente;
- Elaborazione dei documenti di addebito o accredito;
- Gestione delle riscossioni;
- Gestione degli accertamenti;
- Rendicontazione contabile dell' attività svolta dall'ufficio Tari;
- Gestione catasto metrico e planimetrie catastali;
- Controllo della percentuale di scostamento tra la superficie catastale e quella dichiarata (art.1 comma 340, legge n° 311 del 31/12/04);
- Trasmissione informazioni alla Agenzia delle Entrate (provvedimento n.194022 del 14/12/2007, pubblicato nella G.U. n.300 del 28/12/2007);
- Integrazione con la procedura Anagrafe;
- Integrazione con la Gestione del Territorio;
- l'interscambio dei dati con l'area IMU.

### **Ici/Imu**

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

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

### **Tosap/Cosap**

La procedura deve consentire, oltre alle occupazioni di tipo permanente e di tipo temporaneo, di gestire le occupazioni periodiche, ovvero tutte quelle occupazioni che hanno natura temporanea ma che si ripetono in modo costante nell'arco dell'anno, come ad esempio i mercati settimanali.

Devono assicurare le seguenti principali funzionalità:

- la gestione delle posizioni contributive;
- le elaborazioni massive;
- le stampe e trasmissioni;
- lo storico trasmissioni;
- il riscontro riscossioni;
- il riscontro file postel;
- il riscontro rid e mav;
- il riepilogo incassi;
- la gestione tariffario
- la generazione nuovo tariffario;
- il controllo delle anagrafiche incomplete;
- gli aggiornamenti da anagrafe;
- la gestione delle denunce non efficaci, occupazioni attive e scadute.

### **PUBBLICITA' E PUBBLICHE AFFISSIONI**

La procedura deve consentire di gestire i dati riguardanti l'utenza: anagrafica contribuente, dettaglio utenze (per ogni anagrafica è possibile gestire più di una utenza), pagamenti dei diversi periodi fiscali, stampa bollettino di pagamento e circolare (cumulativi di tutte le utenze), stampa scheda riepilogativa, anagrafica di recapito, anagrafica rappresentante legale, testo per annotazioni. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- la gestione dati utenze;
- la gestione bollette;
- il ricalcolo imposta;
- la stampa riepilogo per categoria;
- i registri di riscossioni giornaliere;
- i registri generale riscossioni e rimborsi ;
- l'elenco rimborsi;
- la gestione liquidazioni;
- l'avvio liquidazioni.

### **PORTALE DEL CONTRIBUENTE**

La procedura deve consentire una gestione completa di tutte le attività legate all'iterazione utente-Ente, dal punto di vista dei contributi esponendo in un portale del contribuente tutte le informazioni e servizi ad esso associati. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

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

## **5.6 AREA SERVIZI SOCIALI**

### **Servizi socio assistenziali**

Il software deve fornire le funzionalità di gestione dei servizi resi dal Comune e in particolare dai Servizi Sociali, con possibilità di un approccio sociale alla salute che integri gli interventi sociali domiciliari e territoriali con quelli a carattere sanitario, garantendo e valorizzando la continuità assistenziale socio-sanitaria. I processi organizzativi supportati dal software sono tutti quelli relativi all'attività di assistenza – a domicilio o presso strutture residenziali – di tipo sia socio assistenziale, dall'acquisizione delle domande di assistenza alla valutazione delle stesse, alla pianificazione e programmazione degli interventi e delle equipe, all'erogazione del servizio fino alla consuntivazione delle prestazioni erogate. L'infrastruttura software dovrà permettere di supportare la complessità dei servizi sociali e assistenziali del territorio per realizzare una rete integrata in cui vengano amplificati, in logica di cooperazione e di informazione condivisa, il ruolo e le competenze di ogni struttura e dei singoli operatori.

### **Funzionalità**

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



### **Segnalazioni e domande**

Gestione delle richieste di assistenza (richieste del medico di base, domande dell'assistito o dei familiari, segnalazioni da assistenti sociali, ecc.):

- definizione degli stati e dell'iter delle richieste;
- predisposizione e gestione del piano di assistenza individuale;
- costituzione, e gestione della Cartella Integrata dell'Assistito, con la possibilità di trasmettere alle organizzazioni erogatrici dell'assistenza le informative di competenza.

### **Valutazione**

Supporto alla valutazione per l'ammissione dell'assistito all'erogazione degli interventi, definizione del livello di assistenza necessaria:

- valutazioni successive dello stato dell'assistito (sia in corso sia a conclusione dell'erogazione degli interventi);
- schede di valutazione.

### **Presa in carico e Interventi**

Gestione delle prese in carico e degli interventi di assistenza:

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

### **Integrazione e Comunicazione**

- Sistema di notifiche generalizzato per l'invio tempestivo agli operatori responsabili dei casi di segnalazioni in merito ad eventi di interesse (ricovero, attivazione o sospensione di un intervento, ecc.)
- l'integrazione con:
  - 1) Sistemi anagrafici da cui prelevare informazioni sugli assistiti;
  - 2) Sistemi informatici di organizzazioni erogatrici di servizi.

### **Rette e Mense Scolastiche**

L'applicativo deve fornire al Comune un software in grado di soddisfare le esigenze legate alla gestione delle rette scolastiche (gestione delle graduatorie per le borse di studio, i buoni libro e relative domande) e dei buoni mensa.

Principali gestioni:

- gestione anagrafica studenti;
- inserimento, modifica e cancellazione di studenti;
- stampa della scheda anagrafica di un dato studente;
- gestione dell'anagrafica dei delegati.

### **Gestione Mensa**

- compilazione, modifica e stampa della domanda di servizio mensa;
- registrazione degli acquisto dei buoni pasto;

- gestione dei pasti giornalieri per singola classe;
- statistiche degli ordini dei pasti (statistica giornaliera, mensile ed annuale) con relativa stampa.

#### **Gestione Borse di Studio**

- compilazione, salvataggio, modifica e stampa della domanda di borsa di studio;
- gestione , elaborazione e stampa della graduatoria di borsa di studio.

#### **Gestione Buoni Libro**

- compilazione, modifica e stampa della domanda di buoni libro;
- gestione , elaborazione e stampa della graduatoria di buoni libro;
- compilazione, modifica e stampa dei bollettini di buono libro.

#### **Gestione Servizi Scuola Bus**

- compilazione, modifica e stampa della domanda di scuola bus;
- registrazione del pagamento del servizio trasporto.

### **5.7 AREA UFFICIO TECNICO**

L'interoperabilità realizzata con i vari moduli che compongono la soluzione deve consentire di gestire al meglio le varie problematiche che si pongono all'interno dell'Ufficio Tecnico dell'Ente, comprese le integrazioni con la suite applicativa proposta, con i CAD più diffusi, con i palmari e con le soluzioni di gestione documentale. Nello specifico dovrà essere offerto un sistema che abbia integrato un viewer cartografico che evidenzia sul territorio tutte le informazioni georeferenziate disponibili. Sarà considerata migliorativa e di conseguenza valutata positivamente l'offerta che includerà anche la fornitura dei moduli software necessari per l'implementazione e la gestione di un sistema informativo territoriale (SIT).

#### **Edilizia privata**

La procedura, oltre ad essere integrata con l'intera suite applicativa, deve gestire la pratica in tutte le sue fasi, dall'istruttoria al rilascio del permesso a costruire, fino alla autorizzazione di abitabilità o agibilità, ed in dettaglio deve consentire:

- l'integrazione con il sistema di protocollo, l'Anagrafe e il sistema di gestione documentale, compresa la conservazione sostitutiva;
- l'integrazione software "impresa in un giorno" della Camera di Commercio di Venezia;
- gestione di ogni Strumento Urbanistico e di tutti i Piani Attuativi;
- le Concessioni Demaniali, comprese quelle marittime, integrate con le pratiche dello Sportello Unico dell'Edilizia, per consentire la gestione del rilascio, dei subentri e dei rinnovi delle concessioni;
- la gestione automatizzata della commissione per il paesaggio;
- calcoli dei contributi concessori automatici e personalizzabili;
- certificati di destinazione urbanistica;
- gestione dei certificati di idoneità degli alloggi;
- Il controllo automatico delle documentazioni (preimpostate in relazione alla tipologia dell'intervento) e degli allegati da produrre nelle varie fasi della pratica (istruttoria, rilascio permesso, abitabilità), con conseguente stampa della lettere per le integrazioni documentali indirizzate ai richiedenti;

- la gestione automatica dell'istruttoria, con possibilità di riscontro di indici e parametri urbanistici per l'intervento specificato e la zona di piano in cui detto intervento ricade, con conseguente stampa della relazione/parere dell'Ufficio;
- la possibilità della gestione automatica dell'iter (es. le pratiche complete vengono inserite nell'ordine del giorno, esaminate in commissione, messe in attesa di calcolo oneri, in attesa di stampa atto etc.) senza bisogno di nessun intervento diretto da parte dell'operatore -possibilità di controllo automatico delle scadenze dei termini (es. riscontro pratiche presentate e non esaminate etc.);
- la gestione (anche in tempo reale) della Commissione Edilizia con acquisizione dei pareri dei membri e delle motivazioni della Commissione, con stampa delle lettere di convocazione, di comunicazioni dei pareri agli interessati nonché dell'ordine del giorno, dei verbali, etc.;
- la determinazione degli oneri di urbanizzazione primaria e secondaria e del contributo sul costo di costruzione;
- la gestione dello scadenzario, con i controlli del rispetto dei tempi di legge e comunicazioni con lettere di sollecito;
- la gestione degli abusi edilizi, con controllo automatico dell'iter, dei termini per le varie fasi (sospensione lavori, ingiunzione a demolire, sanzioni amministrative etc.) e produzione di tutte le lettere e comunicazioni necessarie;
- la gestione e stampa di tutte le certificazioni e di tutti gli atti necessari;
- la creazione di un archivio informatico dove ricercare le informazioni in modo rapido ed efficiente.

### **Attività produttive**

Il modulo attività produttive, oltre ad essere integrato con l'intera suite applicativa e integrato con il sistema di protocollo, Anagrafe e gestione documentale (compresa la conservazione sostitutiva), dovrà permettere la gestione delle licenze commerciali di pubblico esercizio, di commercio in sede fissa o in sede ambulante, sulla base della normativa vigente, in particolare nell'ambito del SUAP.

Principali funzionalità richieste:

- Avvio del procedimento con assegnazione del responsabile
- Gestione dei documenti allegati alla richiesta
- Gestione dei documenti inviati al cittadino
- Gestione dei referenti
- Gestione dei pareri
- Gestione dell'autorizzazione
- Gestione delle comunicazioni a enti Interni ed esterni.

Per tutte le categorie sopra indicate deve essere possibile specificare la tipologia dell'attività.

Per tutte le tipologie di pratiche gestite, dovranno essere possibili le seguenti operazioni:

- Apertura
- Nuove aperture
- Apertura per concentrazione
- Subingresso
- Fitto d'azienda (subingresso sul locatore, gestione o rinnovo locazione, reintestazione da locazione)
- Compravendita

- Donazione
- Fallimento
- Fusione
- Successione
- Variazioni
- Variazioni di superficie
- Variazioni merceologiche
- Rinnovo
- Revoca
- Cessazione
- Trasferimento in proprietà o gestione dell'impresa
- Chiusura definitiva dell'esercizio
- Ecc. ecc.

Per ogni operazione dovrà essere possibile collegare:

- Elenco dei documenti allegati alla richiesta che deve presentare il cittadino
- Elenco dei documenti associati all'esercizio
- Elenco dei pareri da richiedere
- Ecc. ecc.

**Dovrà inoltre, essere fornito un modulo per la gestione integrata del SUAP, che consenta di gestire i procedimenti amministrativi legati alle sportello unico per le attività produttive, nonché la ricezione e gestione delle pratiche telematiche che provengono dallo sportello “<http://www.impresainungiorno.gov.it>”.**

### **Lavori pubblici**

Relativamente agli applicativi utilizzati dall'ufficio Progettazione del Settore Servizi tecnici si chiede che l'esistente software, oltre ad essere integrato, ove possibile, con il sistema di protocollo, Anagrafe e gestione documentale (compresa la conservazione sostitutiva), sia collegato in modalità di cooperazione applicativa tramite web service al gestionale offerto, nelle parti che saranno richieste dall'ufficio (es. contabilità opere). **Per quanto alla gestione/inventario del patrimonio immobiliare/mobiliare, del magazzino LL.PP., dovranno essere forniti ex novo i relativi applicativi anch'essi totalmente integrati nella suite applicativa offerta.**

### **Servizi cimiteriali**

L'applicativo integrato con il sistema di protocollo, Anagrafe e gestione documentale (compresa la conservazione sostitutiva), dovrà rendere disponibili tutte le attività operative e amministrative finalizzate alla gestione dei contratti cimiteriali.

Principali funzionalità richieste:

- Costruzione della pianta dei cimiteri (bidimensionale)
- Costruzione/visualizzazione della struttura delle sezioni con dettaglio delle tombe
- Gestione tombe con la possibilità di gestire e visualizzare tutte le informazioni relative a defunti, paganti, cessioni e contratti, prenotazioni, lampade, addebiti/accrediti, comprese le informazioni storiche
- Gestione prenotazioni e contratti

- Gestione anagrafiche che renda possibile, partendo da ogni anagrafica, risalire immediatamente a tutte le informazioni relative ai soggetti presenti all'interno delle procedure come, ad esempio, pagante, defunto, contraente, usufruttuario ecc.
- Fatturazione lampade votive con possibilità di inserire in fattura anche eventuali addebiti o accrediti
- Gestione di tutti i servizi cimiteriali
- Compiere traslazioni
- Eseguire la ricerca del defunto attraverso differenti modalità: cognome, nome, dati anagrafici e/o dati di morte, dati contrattuali, mappa del cimitero, cartografia, dati di protocollo
- Fatturazione dei servizi con l'ausilio di diverse funzionalità tra cui la possibilità di stampa singola e massiva e tutto ciò che ne consente una completa e corretta gestione
- Gestione completa dell'invio della bollettazione ai paganti, compresa la riconciliazione dei versamenti (es. tramite importazione flussi di dati da servizi di rendicontazione Bancoposta).

## **Polizia municipale**

Relativamente agli applicativi utilizzati dal Comando di Polizia municipale si chiede che l'esistente software, oltre ad essere integrato, ove possibile, con il sistema di protocollo, Anagrafe e gestione documentale (compresa la conservazione sostitutiva), sia collegato in modalità di cooperazione applicativa tramite web service al gestionale offerto, nelle parti che saranno richieste dall'ufficio (es. esito pagamenti on line delle multe).

## **6 ATTIVITA' PROGETTUALI E SUPPORTO ORGANIZZATIVO**

### **6.1 METODOLOGIA DI GESTIONE, REALIZZAZIONE, CONDUZIONE**

Si richiede di indicare quali sono le metodologie di riferimento per la Gestione del Progetto e a quali standard e best practices si fa riferimento sia relativamente alla sua messa in esercizio ed ai servizi di continuità. Si richiede di descrivere la metodologia di Conduzione del progetto con particolare riferimento ai meccanismi di controllo e monitoraggio per il completo e corretto ottenimento degli obiettivi. L'offerente deve descrivere:

- architettura applicativa e tecnologica della Soluzione proposta;
- indicazioni sulla architettura della base dati;
- piano analitico con la tempificazione delle operazioni di consegna, installazione ed avviamento del software applicativo;
- piano delle migrazioni dati;
- piano di formazione del personale;
- descrizione dei Servizi di manutenzione del Software;
- descrizione dei sistemi di sicurezza adottati per la protezione dei dati;
- descrizione del sistema di conservazione dei documenti.

Dovranno, inoltre, essere indicate referenze e progetti innovativi per la Pubblica Amministrazione Locale di livello nazionale o europeo dell'Azienda, con risultati sperimentati ricompresi nella Soluzione proposta.

## **6.2 MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO**

Le diverse aree funzionali potranno anche essere installate/attivate singolarmente in base alle priorità che verranno di volta in volta indicate dall'Amministrazione Comunale e comunque tutti i moduli dovranno essere installati entro 6 mesi dalla aggiudicazione definitiva, salvo diverse esigenze dell'Amministrazione Comunale; in tal caso la Ditta Aggiudicataria nulla avrà a pretendere per il ritardo nell'installazione dei moduli. Per ogni area funzionale si dovranno rispettare i seguenti tempi di consegna, decorrenti dal giorno della comunicazione ufficiale da parte dell'Amministrazione Comunale della volontà di installare il modulo applicativo:

- installazione e configurazione del software di base su piattaforma web: max 40 giorni
- conversione delle banche dati dal vecchio software: max 80 giorni
- termine della fase di formazione del personale: 60 giorni (i giorni devono intendersi naturali e consecutivi).

Per ogni giorno di ritardo imputabile alla Ditta Aggiudicataria rispetto ai tempi suindicati si applicheranno le penali di cui al successivo punto 10.10. L'applicazione della penale non esime l'Aggiudicataria dagli oneri tutti derivanti dal contratto di appalto. In ogni caso l'Aggiudicataria è tenuta a risarcire all'Amministrazione i danni eccedenti l'ammontare della penale che saranno conseguenza diretta del suo ritardo. Trascorso il sessantesimo giorno di ritardo, l'Amministrazione ha la facoltà di risolvere il contratto affidando la fornitura a terzi a danno dell'impresa; in quest'ultimo caso resterà salva per l'Amministrazione la possibilità di applicazione di tutte le norme di legge e di regolamento in materia di adempimento contrattuale.

## **6.3 PIANO DELLE ATTIVITA'**

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

## **6.4 MIGRAZIONE DATI**

Le banche dati di tutti i software gestionali, destinati ad essere sostituiti, dovranno essere opportunamente convertite e migrate per i nuovi moduli applicativi. Saranno ad esclusivo onere e cura dell'azienda aggiudicataria le operazioni necessarie per estrarre/esportare/recuperare tali archivi, nonché per ottenere eventuali schemi ed altre informazioni su tabelle e relazioni dei database, con solo un minimo supporto richiedibile all'Ente. Deve essere effettuata la conversione delle banche dati comprensive di tutti i dati presenti negli archivi informatizzati esistenti, relativamente agli applicativi che si andranno ad installare. In particolare la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere anche alla conversione dei flussi di dati storici contenuti negli archivi esistenti. Deve essere realizzato il passaggio completo delle informazioni e gli archivi convertiti devono essere messi a disposizione per il collaudo funzionale del sistema. La conversione dovrà essere effettuata a partire dagli archivi delle vecchie procedure e dovrà determinare la "popolazione" del Data Base relativo alle procedure oggetto di contratto. Dovrà essere mantenuta l'integrità relazionale e la consistenza dei dati realizzando, se necessario, un'attività di bonifica e normalizzazione dati, su indicazione dei singoli uffici. Si sottolinea quindi che questa delicata fase non si esaurisce con la migrazione dei dati in uno o più archivi di passaggio, ma con il trasferimento di questi, se necessario anche mediante programmi scritti ad hoc, su un unico data base relazionale finale. La conversione degli archivi esistenti dovrà essere effettuata dalla Ditta aggiudicataria utilizzando, laddove disponibili, le specifiche e i tracciati forniti

dagli attuali fornitori. Le operazioni di conversione dovranno essere effettuate con personale specializzato, il quale dovrà realizzare i programmi di conversione della base dati, dovrà effettuare i test di integrità referenziale e di congruità sugli archivi convertiti e dovrà effettuare le operazioni necessarie per l'integrazione dei dati, bonificati e normalizzati, all'interno del sistema offerto. Le operazioni di conversione degli archivi potranno essere effettuate presso la sede del fornitore del software.

#### **6.5 ATTIVITA' DI INSTALLAZIONE E AFFIANCAMENTO ALL'AVVIO**

Completate tutte le installazioni di software sia architetturali che applicativi, dovrà essere eseguito presso la sede Comunale l'addestramento del personale all'utilizzo del sistema e degli applicativi. L'addestramento del personale comunale al fine di raggiungere la piena autonomia deve avvenire in maniera concordata con l'Amministrazione Comunale al fine di organizzare al meglio i corsi e le loro ripetizioni durante l'esercizio stesso del sistema, garantendo la normale erogazione dei servizi comunali al cittadino; dopo il periodo di formazione dovrà essere garantito un periodo di formazione del tipo "training on the job" in affiancamento a personale specializzato del fornitore. Per ogni area funzionale dovranno quindi essere comprese nell'offerta le giornate di istruzione/formazione prima e durante il "go live" e le giornate di training on the job dopo il "go live" nelle misura di riferimento delle Aree Applicative; le giornate non utilizzate potranno essere usate successivamente per coprire esigenze che si verranno a creare durante la fase di istruzione/formazione. Le giornate che non verranno utilizzate dopo questa fase iniziale potranno essere utilizzate successivamente e a insindacabile giudizio dell'Amministrazione per l'erogazione di altre giornate di formazione.

#### **6.6 SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE**

Le attività di addestramento saranno rivolte agli utilizzatori della soluzione, con lo scopo di trasmettere conoscenze tali da consentire loro di procedere in maniera autonoma, in tutte le fasi riguardanti l'utilizzo dei servizi. Il servizio di addestramento verrà valutato sulla base di un piano dettagliato di formazione da predisporre a cura dell'offerente e valutato in sede di valutazione delle offerte. L'offerta dovrà prevedere un adeguato periodo di formazione all'uso della procedura per il personale dipendente. La Ditta aggiudicataria dovrà obbligatoriamente rendere disponibile proprio personale per un minimo di n. 2 giornate di formazione per singolo modulo a disposizione del personale dell'Ente, giornate la cui data dovrà essere concordata con l'Amministrazione comunale.

#### **6.7 MESSA IN PRODUZIONE E COLLAUDO SISTEMA**

Le prove del collaudo dovranno essere eseguite unitamente ai rappresentanti dell'Ente sulla scorta di prove funzionali. Le prove di collaudo devono essere eseguite nel più breve tempo possibile, in modo continuativo e in contraddittorio tra l'organo tecnico appositamente nominato dall'Amministrazione e dall'Impresa, sulla scorta delle prove funzionali. In caso di collaudo negativo sarà possibile ripetere il collaudo entro e non oltre i trenta giorni successivi al verbale di collaudo. I collaudi, che saranno svolti dall'Ente Appaltante con il supporto del personale tecnico del Fornitore, saranno documentati in appositi verbali, redatti dalla stessa Amministrazione e sottoscritti da entrambe le parti. Alla positiva conclusione del collaudo di tutte le aree applicative componenti la suite applicativa offerta, si procederà all'avviamento in esercizio.

## **6.8 DOCUMENTAZIONE E MANUALISTICA**

Si richiede la fornitura della seguente documentazione:

- manuale tecnico sull'architettura generale del sistema: deve indicare il disegno logico e fisico dei dati e fornire le necessarie informazioni per comprendere il funzionamento dell'intero progetto;
- manuale utente per l'amministratore del sistema che illustra le attività di installazione e configurazione, con il dettaglio di ogni singola funzione e comando a disposizione;
- manuale utente per l'utilizzatore finale dell'applicativo che illustra gli aspetti funzionali, con il dettaglio di ogni singola funzione e comando a disposizione;
- guida in linea (help on-line) accessibile da qualsiasi schermata dei vari applicativi.

Tutta la documentazione deve essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico. In caso di modifiche agli applicativi, l'aggiudicatario si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato elettronico.

## **6.9 AMBIENTE DI RIFERIMENTO E COMPATIBILITA'**

L'Ambiente software dovrà essere compatibile con le soluzioni messe a disposizione.

## **6.10 PATERNITÀ DEI DATI**

La proprietà dei dati elaborati dai sistemi informativi comunali sono del Comune e dovranno essere resi disponibili dal fornitore, in ogni momento e a semplice richiesta su formato e supporto standard senza oneri a carico del Comune; i tracciati richiesti saranno tracciati file tipo .xml, .txt o eventuali altri tracciati concordati con l'amministrazione comunale, tali tracciati dovranno essere descritti dettagliatamente.

## **7 SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

La Ditta aggiudicataria si assume l'obbligo di garantire quanto da essa fornito, sia per la qualità dei prodotti, sia per l'installazione del software applicativo, sia per il regolare funzionamento delle procedure per la durata del contratto di assistenza e manutenzione, indipendentemente dalle modalità finanziarie relative alla fornitura e all'erogazione del servizio di assistenza. La Ditta aggiudicataria dovrà erogare il servizio di manutenzione software a decorrere dalla "data del collaudo con esito positivo". Tale servizio è da indicare come canone annuo nell'offerta economica e riguarda tutte le componenti applicative, inclusi il database e i software necessari al funzionamento dell'Applicativo. Per espletare il servizio di manutenzione la Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un centralino o un call center o una piattaforma di help desk per la gestione di richieste di intervento e assistenza (i cui requisiti sono descritti nell'articolo seguente, che verrà specificamente valutato), operativo tutti i giorni lavorativi, al quale uno o più incaricati designati dal Comune potranno rivolgersi per segnalare malfunzionamenti o guasti del software. E' richiesta la disponibilità di uno strumento di segnalazione, tracciamento e gestione di tipo web che consenta di effettuare le segnalazioni. L'aggiudicatario garantisce il corretto e continuo funzionamento del software e si impegna ad effettuare tutti i servizi necessari a raggiungere tale impegno.

### **7.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA**

Scopo della manutenzione correttiva è correggere eventuali malfunzionamenti del software applicativo. Questo tipo di intervento non modifica né le funzionalità né la struttura dati dell'applicazione, ma ne ripristina il corretto funzionamento. Rientra in questo servizio l'effettuazione del recupero o ricostruzione al meglio dei dati, secondo



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

## 7.2 MANUTENZIONE ADATTATIVA

Intervento di manutenzione di carattere tecnico o applicativo necessario per mantenere aggiornate le applicazioni nel tempo, sia per il variare dell'ambiente tecnologico (ad es. modifiche di piattaforme e/o configurazioni hardware o di rete, dei prodotti di base, di telecomunicazioni e dell'RDBMS), sia per far fronte a nuovi adempimenti di legge/normativi. Questo intervento verrà sviluppato su base pianificata, fatte salve scadenze e criticità imposte da soggetti Terzi (ad es. nuova normativa con scadenze stringenti). Si richiede che la Ditta Appaltatrice predisponga un proprio piano di lavorazione, che sottoponga periodicamente, almeno semestralmente, e comunque in occasione di modifiche del contesto normativo che impongano revisioni dei sistemi all'Amministrazione comunale, al fine di provvedere a analizzarne eventuali impatti sui sistemi e sull'operatività degli Uffici comunali. Si precisa che i cambi di piattaforma tecnologica/prodotti sw di base e/o di ambiente avverranno solo su decisione dell'Amministrazione comunale, nell'ambito delle piattaforme supportate in avvio del servizio dal software applicativo; la necessità di adeguamenti di configurazione hw/sw dovranno invece essere concordati tra le parti.

### SLA richiesti

#### Tipologie di intervento e modalità di risoluzione dei problemi

|  |  |
|--|--|
| <i>Tipologia di intervento</i>   | <i>Business Time (lun - ven; 8,30h-13.00h / 14.00h-18.00; sab; 8.30 - 13,00)</i> |
| Presenza in carico della segnalazione effettuata dal Webmaster della piattaforma o su autonoma iniziativa dell'Aggiudicataria nei casi e nei modi descritti                                      | Immediato  |
| Presenza in carico delle attività per la risoluzione del problema  | Tempo massimo <2 ore dalla presa in carico della 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

#### Capacità e tempestività di risoluzione dei problemi e penali

| Attività | Misure da rilevare | Valori di soglia | Penali da applicare per ogni punto percentuale |
|----------|--------------------|------------------|--|
|----------|--------------------|------------------|--|

|                          |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|
|                          |  |  | <i>peggiorativo 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.<br>Problemi classificati come "seri": 2 giorni lavorativi oltre al tempo concordato per la risoluzione del problema | 1% del valore contrattuale del servizio nel semestre |
| 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<br>Problemi classificati come "seri": 3% dei casi  | 1% del valore contrattuale del servizio nel semestre |

### 7.3 ASSISTENZA TELEFONICA, MAIL

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

### 7.4 PIATTAFORMA DI HELP DESK

Si richiede la messa a disposizione dell'Amministrazione comunale una piattaforma software che consenta al personale (personale tecnico dedicato e/o Utenti finali) l'inserimento dei ticket di richiesta di assistenza, manutenzione correttiva, gestione, pronto intervento. Il Fornitore dovrà provvedere ad effettuare una prima diagnosi della tipologia di intervento necessario, smistando le chiamate agli interlocutori e specialisti di area applicativa/tecnica più appropriati. Una volta che il Fornitore abbia provveduto alla risoluzione del problema dovrà essere registrata la chiusura del ticket, in modo che l'Amministrazione comunale possa procedere autonomamente alla rilevazione del livello di servizio erogato.

## 8 FORMAZIONE

### 8.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le attività di formazione saranno rivolte al personale tecnico dell'Amministrazione con lo scopo di fornire loro un patrimonio di conoscenze che li metta in grado di gestire i sistemi oggetto della fornitura. Il programma didattico dovrà prevedere un 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 da personale certificato sui vari temi. Le attività andranno svolte nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione per un numero minimo di 2 partecipanti ed un numero massimo di 8. Il piano di formazione dovrà garantire agli utenti 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. La Ditta aggiudicataria dovrà obbligatoriamente rendere disponibile proprio personale per un minimo di n° 2 giornate di formazione per singolo modulo a disposizione del personale dell'Ente, giornate la cui data sarà da concordare con i vari uffici comunali in coerenza con il Piano di avvio, di rilascio e collaudo predisposto.

## **STRUTTURA DELL'OFFERTA E PUNTEGGI TECNICI**

### **8.1 STRUTTURA OFFERTA TECNICA**

L'Offerta Tecnica dovrà essere presentata in un documento di non oltre 75 pagine strutturata secondo le seguenti modalità:

#### **Caratteristiche architeturali e generali.(max pag. 8)**

Descrizione dell'architettura web nativa, ambiente di sviluppo, caratteristiche dell'interfaccia e del dialogo, tecnologie utilizzate, portabilità, interoperabilità, aderenza alle direttive Agenzia Digitale.

#### **Caratteristiche Tecnologie Utilizzate.(max pag. 8)**

Descrizione delle tecnologie orizzontali comuni all'architettura offerta, in ambito sistemi di Profilazione, Reporting, Tracciabilità, Firma digitale, Timbro Digitale, PEC, Workflow Management System, tecnologie open standard.

#### **Caratteristiche Funzionali degli Applicativi.(max pag. 25)**

Descrizione delle soluzioni messe a disposizione, delle caratteristiche funzionali, evidenziando la facilità d'uso, l'interfaccia, il modello dei dati, documentazione, integrazioni.

#### **Qualità e Metodologia di Gestione e conduzione del Progetto.(max pag. 10)**

Descrizione dell'organizzazione del progetto e delle metodologie adottate nella sua conduzione.

#### **Qualità dei Servizi.(max pag. 9)**

Descrizione del Piano di avvio, di rilascio e collaudo; diagramma di Gantt, piano di Formazione, Team di Progetto - devono essere allegati i Curricula dei Componenti del Team impiegato per l'avvio del Progetto, anonimi e in formato europeo, con indicato il ruolo svolto nel Progetto.

#### **Qualità della migrazione dati.(max pag.10)**

Descrizione delle metodologie adottate, conduzione delle migrazioni, procedure automatiche e autocorrettive, tempi e profondità dati storici.

#### **Qualità dei Servizi di Continuità e Piano di Manutenzione.(max pag. 5)**

Descrizione dei Servizi di Continuità e di Manutenzione : Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Assistenza, Piattaforma di Help Desk – Trouble Ticketing.

Dovrà essere fornito anche un cd contenente file in formato PDF della documentazione tecnica prodotta.

Oltre alla presentazione dell'offerta sotto il profilo documentale, come sopra riportato, al fine di poter consentire alla Commissione giudicatrice la verifica della conformità della suite applicativa alle specifiche tecniche richieste, ogni partecipante dovrà predisporre una versione dimostrativa on line del prodotto (demo). Si sottolinea che per quanto riguarda le caratteristiche funzionali presentate in ciascuna offerta tutti i moduli/servizi/funzionalità obbligatori devono essere disponibili al momento dell'apertura della busta tecnica (ovvero al momento della visione degli ambienti demo predisposti), e non solo al momento del collaudo, in caso di aggiudicazione favorevole della gara.

La versione dimostrativa dovrà risultare completamente accessibile per almeno 6 mesi dalla data di presentazione dell'offerta. Oltre a indicare l'indirizzo internet ove pubblicata la versione dimostrativa dovranno essere indicate anche le relative credenziali di accesso prive di scadenza.

Al fine di consentire una più puntuale e veloce verifica funzionale da parte della Commissione, i siti di demo dovranno essere già popolati con un minimo dataset consistente (almeno 50 record per tipologia di archivio), relazionalmente integro e naturalmente editabile, nonché dovranno anche essere dotati di una banda adeguata per essere consultati ed esaustivamente testati.

## 8.2 ATTRIBUZIONE PUNTEGGI TECNICI

| Attività   | Massimo Punteggio previsto |
|--|----------------------------|
| <b>INFRASTRUTTURA, CARATTERISTICHE ARCHITETTURALI E GENERALI</b>   | <b>10</b>                  |
| Caratteristiche dell'architettura web nativa, ambiente di sviluppo, caratteristiche dell'interfaccia e del dialogo, stabilità della soluzione proposta, caratteristiche di portabilità ed interoperabilità, aderenza alle direttive Agenzia Digitale           |                            |
| <b>TECNOLOGIE UTILIZZATE</b>   | <b>10</b>                  |
| Caratteristiche delle soluzioni tecnologiche orizzontali comuni alla fornitura relative a sistemi di Profilazione, Reporting, Tracciabilità, Firma digitale, Timbro Digitale, PEC, usabilità del Workflow, riferimento ed impiego di tecnologie open standard. |                            |
| <b>CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEGLI APPLICATIVI</b>  | <b>10</b>                  |
| Caratteristiche Funzionali: completezza funzionale, interfaccia utente, facilità d'uso, modello dei dati, integrazione della soluzione, documentazione, integrazioni con software esterni  |                            |
| <b>METODOLOGIA DI GESTIONE E CONDUZIONE DEL PROGETTO</b>   | <b>5</b>                   |
| Organizzazione del Progetto e metodologie adottate nella sua conduzione  |                            |
| <b>SERVIZI DI AVVIO</b>  | <b>10</b>                  |
| Piano di avvio, Piano di rilascio e di collaudo, Gantt delle attività, Piano di formazione, Caratteristiche del team di Progetto   |                            |
| <b>MIGRAZIONE DATI</b>   | <b>20</b>                  |
| Piano di migrazione, completezza dati, servizi di trasferimento dati, profondità del dato, software automatici e autocorrettivi, test di integrità.  |                            |
| <b>PIANO DI MANUTENZIONE E SERVIZI DI CONTINUITÀ</b>   | <b>5</b>                   |
| Servizi di Continuità : Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Assistenza, Piattaforma di Help Desk – Trouble Ticketing   |                            |
| <b>TOTALE</b>  | <b>70</b>                  |

## 8.3 ATTRIBUZIONE PUNTEGGI TECNICI OFFERTA ECONOMICA

Verranno assegnati punti 30 all'offerta economica sull'importo a base d'asta complessivo di €. 143.442,62 al netto dell'IVA.

## **9 NORME GENERALI**

### **9.1 RICHIESTE DI CHIARIMENTO**

Le risposte ad eventuali quesiti posti da soggetti interessati alla gara, saranno pubblicate sul sito web del Comune di Caorle: [www.comune.caorle.ve.it](http://www.comune.caorle.ve.it).

Tali quesiti dovranno pervenire non oltre 5 giorni lavorativi dal termine di scadenza per la presentazione delle offerte (i quesiti pervenuti oltre la data sopra indicata non saranno presi in considerazione) e dovranno essere indirizzati esclusivamente al seguente indirizzo PEC: **[cuc.comuni.caorle.sanstinodilivenza.ve@pecveneto.it](mailto:cuc.comuni.caorle.sanstinodilivenza.ve@pecveneto.it)**.

Costituisce onere dei soggetti interessati a presentare offerta verificare l'eventuale pubblicazione di risposte ai quesiti.

### **9.2 TEMPO UTILE CONSEGNA E INIZIO SERVIZIO**

I lavori di messa in esercizio di tutto il progetto devono essere conclusi entro 6 (sei) mesi dal verbale di inizio della prestazione. Sarà facoltà della stazione appaltante richiedere l'inizio delle attività del progetto anche in pendenza del contratto.

## **10 STIPULA, DURATA E PROCEDURA DEL CONTRATTO**

### **10.1 DURATA DEL CONTRATTO**

Il Contratto avrà durata di 60 mesi (a decorrere dall'atto del collaudo finale con messa in esercizio/produzione della suite applicativa e completamento di tutto il progetto). All'atto della chiusura del 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'Ente appaltante avrà diritto di trattenere, sulla cauzione e sugli eventuali crediti dell'Impresa, le somme che risulteranno necessarie per rimettere in efficienza il sistema. Per consentire il regolare svolgimento delle attività connesse al servizio, allo scadere del contratto, è consentita la proroga del contratto in essere per il periodo strettamente necessario al perfezionamento di una nuova procedura di gara e in ogni caso per il tempo ritenuto strettamente necessario a tale formalizzazione. E' inoltre prevista la possibilità di ripetizione di servizi analoghi, in analogia a quanto previsto dall'art. 63, comma 5 del D.Lgs. 50/2016. In tal caso l'Amministrazione comunale si riserva la facoltà, alla scadenza del contratto iniziale, di affidare al soggetto aggiudicatario, mediante una procedura negoziata senza pubblicazione di bando, un nuovo analogo servizio, non superiore alla durata di 12 mesi, consistente nella ripetizione dei servizi oggetto dell'appalto e conformi al progetto di base.

### **10.2 DOCUMENTI DEL CONTRATTO – SPESE CONTRATTUALI**

Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto, ancorché non materialmente allegati:

- il Capitolato Speciale d'Appalto;
- tutti gli elaborati del progetto offerto;
- l'offerta con indicato il ribasso percentuale offerto sui prezzi d'appalto, corredata dell'elenco dei prezzi richiesti nell'Allegato B del Capitolato Speciale;
- il cronoprogramma dei servizi;
- la relazione dell'offerta tecnica esecutiva, completa in ogni sua parte.

Fa inoltre parte del contratto ogni altro documento non elencato, ma richiamato o allegato ai documenti sopraccitati. Sono sempre a completo carico dell'Appaltatore tutte le spese, le imposte e le tasse derivanti dall'esecuzione della fornitura di cui al

presente Capitolato Speciale. In caso di discordanza tra i vari elaborati di progetto vale la soluzione più aderente alle finalità per le quali la fornitura è stata progettata e comunque quella meglio rispondente ai criteri di ragionevolezza e di buona tecnica esecutiva. In caso di norme del Capitolato Speciale tra loro non compatibili o apparentemente non compatibili, trovano applicazione in primo luogo le norme eccezionali o quelle che fanno eccezione a regole generali, in secondo luogo quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari ovvero all'ordinamento giuridico, in terzo luogo quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario. L'interpretazione delle clausole contrattuali, così come delle disposizioni del Capitolato Speciale d'Appalto, è fatta tenendo conto delle finalità del contratto e dei risultati ricercati con l'attuazione del progetto approvato; per ogni altra evenienza trovano applicazione gli artt. da 1362 a 1369 del Codice Civile.

### **10.3 PROROGA**

I lavori devono essere eseguiti nel rispetto del programma predisposto dall'Appaltatore (vedi documento di progetto elaborato in fase di gara) in collaborazione con la Stazione Appaltante. Eventuali aggiornamenti del programma legati a motivate esigenze organizzative dell'Appaltatore e che non comportino modifica delle scadenze contrattuali, possono essere approvati dal Responsabile del Procedimento. In caso di fondati motivi l'Appaltatore potrà chiedere una proroga motivata e scritta alla stazione appaltante la quale valuterà la fondatezza della richiesta e potrà concedere o non concedere tale proroga senza che l'Appaltatore abbia nulla a che contestare la risposta della stazione Appaltante.

### **10.4 CAUZIONE PROVVISORIA**

In base all'art. 93 D.Lgs. n.50/2016 l'Impresa dovrà disporre di una garanzia provvisoria pari al 2% (due per cento) dell'importo del servizio al momento della presentazione delle offerte, con l'impegno del fidejussore a rilasciare la garanzia fidejussoria per l'esecuzione del contratto, qualora l'offerente risultasse aggiudicatario. Ai non aggiudicatari la cauzione verrà restituita con le modalità riportate al comma 9 del D.Lgs. 50/2016.

### **10.5 CAUZIONE DEFINITIVA (Art. 103 D.lgs 50/2016)**

Dopo l'aggiudicazione e prima della stipula del contratto la ditta aggiudicataria sarà invitata a presentare, pena la decadenza dell'aggiudicazione, la "garanzia definitiva" nella misura del 10% dell'importo complessivo dell'appalto, stipulata secondo il disposto dell'art. 103 del Dlgs n. 50/2016 e del D.M. n. 123/2004. Si precisa che: in caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia definitiva 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 definitiva 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 art. ex 93 D.lgs 50/2016 da parte della stazione appaltante che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

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. La stazione appaltante ha 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. La stazione appaltante ha, 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. 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. L'Ente appaltante, per esercitare i diritti ad essa spettanti sulla cauzione, a norma del comma precedente, potrà procedere alla liquidazione d'ufficio delle sole sue pretese, imputandone il relativo ammontare alla cauzione. L'Appaltatore dovrà reintegrare la cauzione, della quale la stazione appaltante abbia dovuto valersi in tutto o in parte. La cauzione definitiva sarà incamerata dall'Amministrazione appaltante in tutti i casi previsti dalle leggi in materia di lavori pubblici vigenti all'epoca della esecuzione dei lavori.

### **10.6 SUBAPPALTO**

Il subappalto disciplinato dall'art. 105 del D.Lgs.105/2016 non è ammesso. Il contratto non può essere ceduto.

### **10.7 IMPORTO**

L'importo complessivo a base di gara viene stabilito in **€ 175.000,00 Iva inclusa**. 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.

### **10.8 FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO**

Il pagamento verrà effettuato in cinque tranches d'uguale importo pari all'importo contrattuale determinato sul ribasso d'asta rispetto all'importo posto a base di gara pari ed € 35.000,00 IVA inclusa, ad inizio di ogni anno contabile per il quinquennio 2018/2022.

### **10.9 REVISIONE PREZZI**

Il prezzo offerto rimane fisso ed invariabile per tutta la durata contrattuale.

### **10.10 PENALITÀ**

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 del servizio per ogni giorno lavorativo di ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. In nessun caso la penale potrà superare il 10% (dieci per cento) 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 per cento) 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

per cento) 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 P.E.C. e con imposizione di un termine. Anche gli eventuali inadempimenti contrattuali, che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati all'Appaltatrice dalla stazione appaltante per iscritto. La ditta potrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni alla stazione appaltante nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate alla Ditta aggiudicataria 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.

#### **10.11 RECESSO ANTICIPATO DAL CONTRATTO**

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto stipulato a partire dal 3° anno, fornendo idoneo preavviso di tre mesi, da inoltrare tramite posta elettronica certificata, senza che l'Amministrazione stessa debba corrispondere all'Appaltatore alcun onere aggiuntivo rispetto a quanto maturato alla data del recesso.

#### **10.12 SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI**

L'Amministrazione appaltante, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma l'applicazione delle eventuali penalità, il pagamento all'impresa cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura o nell'erogazione dei servizi.

#### **10.13 RISOLUZIONE - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Con la sottoscrizione del presente capitolato, ai sensi dell'art. 1671 del Codice Civile, l'Amministrazione comunale può recedere dal contratto a suo insindacabile giudizio, anche se è già stata iniziata la prestazione, purché tenga indenne la Ditta delle spese sostenute, delle prestazioni eseguite e del mancato guadagno (indicato nella misura del 10% del valore contrattuale). Viene pertanto espressamente convenuto ed accettato dai due contraenti che il contratto potrà essere risolto nei casi di mancato rispetto delle prescrizioni contrattuali dovute a:

- reiterati gravi inadempimenti della Ditta, cioè nel caso in cui vengano applicate per tre volte, anche non consecutive, nell'arco di tempo del contratto le sanzioni pecuniarie;
- ritardato pagamento del corrispettivo da parte dell'Amministrazione comunale per oltre 3 (tre) mesi;
- quando la Ditta si renda colpevole di frode, furto e quando sia dichiarata fallita;
- entrambi i contraenti possono risolvere il contratto qualora a seguito di contestazione degli addebiti e successiva diffida, una delle parti persista per più di tre volte nell'arco di tempo del contratto, nelle inadempienze rilevate anche se non della stessa tipologia;



- quando la Ditta avesse ceduto o subappaltato ad altri, in tutto o in parte, i diritti e gli obblighi derivanti dalla sottoscrizione del contratto;
- qualora non fosse possibile la prosecuzione dell'appalto, secondo quanto previsto dall'art. 1453 del Codice Civile;
- qualora la Ditta appaltatrice risulti inadempiente tre volte, anche non consecutive, nell'arco di tempo del presente contratto con il versamento dei contributi previdenziali, assistenziali, assicurativi e con il pagamento delle retribuzioni correnti dovute in favore del personale addetto al servizio appaltato, compresi i soci-lavoratori e siano trascorsi i termini per la regolarizzazione dei pagamenti stessi;
- non veridicità e/o parziale indicazione nelle dichiarazioni fornite ai fini contrattuali, la cui conoscenza da parte dell'Amministrazione comunale avrebbe impedito la firma del contratto. In tal caso l'Amministrazione comunale si riserva di adire le vie legali e ne darà sicuramente notizia agli uffici preposti;
- cessione di azienda, fallimento dell'impresa ovvero sottoposizione a concordato preventivo o altra procedura concorsuale che dovesse coinvolgere l'impresa stessa;
- esito negativo degli accertamenti previsti dalla normativa vigente in materia di lotta contro la mafia, se l'aggiudicatario è soggetto residente in Italia.

La risoluzione di cui alla clausola risolutiva espressa prevista nei punti precedenti diventerà senz'altro operativa a seguito della comunicazione che l'Amministrazione comunale darà per iscritto all'impresa appaltatrice tramite posta elettronica certificata. In caso di revoca dell'appalto per i casi qui contemplati, l'Amministrazione comunale procederà ad escutere la cauzione presentata e si rivarrà sulla Ditta per le spese necessarie al riappalto del servizio e all'eventuale risarcimento di danni patiti a causa della rescissione del contratto.

In tali casi la Ditta appaltatrice ha diritto, come già detto, al pagamento dei servizi eseguiti regolarmente, ma è passibile del risarcimento dei danni causati all'Amministrazione comunale dalla stipulazione del nuovo contratto, o dall'esecuzione d'ufficio dei servizi appaltati, o dal ritardo nel pagamento dell'opera, o da oneri per ritardata usabilità, interessi passivi, ecc.

In caso di grave inadempienza si farà luogo alla risoluzione del contratto con esclusione di ogni formalità legale, convenendosi sufficiente il preavviso di un mese mediante lettera raccomandata.

Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile si conviene che quanto previsto nel presente articolo costituisce causa risolutiva espressa. L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione degli articoli 1373 e 1671 del Codice Civile.

#### **10.14 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

La Ditta assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al presente appalto ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, impegnandosi altresì alla comunicazione di cui al comma 7 del medesimo articolo.

La Ditta, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo ne dà immediata comunicazione all'Ente e alla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo della Provincia di Venezia.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra richiamata, gli strumenti di pagamento devono riportare il codice CIG/CUP relativo alla presente gara e indicato nella determinazione di approvazione del presente Capitolato.

## **10.15 SPESE**

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, ivi comprese quelle fiscali, sono a carico della ditta fornitrice. Qualsiasi spesa inerente il presente contratto o consequenziale a questo, nessuna eccettuata o esclusa, sarà a carico della Ditta, con rinuncia a diritto di rivalsa comunque derivategli nei confronti del Comune. Si dà atto che le prestazioni del presente capitolato sono soggette ad I.V.A. in misura di legge. L'ufficio contratti ha preliminarmente quantificato la spesa in circa €. 1.200,00.

## **10.16 OBBLIGHI ASSICURATIVI – SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

Tutti gli obblighi assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico della Ditta appaltatrice, la quale ne è la sola responsabile anche in deroga alle norme che disponessero l'obbligo del pagamento e l'onere a carico dell'Amministrazione comunale od in solido con l'Amministrazione comunale, con esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti del Ente medesimo e di ogni altro indennizzo.

Nell'esecuzione della fornitura e dei servizi la Ditta appaltatrice è tenuta, a totale proprio carico, ad assicurare la tutela prevista dalle norme relative all'igiene, alla prevenzione degli infortuni ed alla sicurezza, in osservanza delle disposizioni del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

La Ditta è obbligata ad adottare tutti i provvedimenti e tutte le cautele necessarie per garantire la sicurezza e l'incolumità fisica dei dipendenti, collaboratori e terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati. Ogni responsabilità ricadrà sulla Ditta appaltatrice, con pieno sollievo tanto dell'Amministrazione comunale quanto del personale da esso preposto alla direzione e sorveglianza.

Il personale dipendente deve essere adeguatamente informato e formato su: rischi connessi all'attività lavorativa; tipologia di lavoro; rischi cui sono o comunque possono essere esposti nei vari luoghi di lavoro.

## **10.17 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

La Ditta appaltatrice 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 D.Lgs. n. 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. In caso di controversie di qualsiasi natura, la competenza, in via esclusiva, spetterà al foro di Pordenone.

## **10.18 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.

## **10.19 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 la Ditta appaltatrice si obbliga a fornire tutto quanto necessario per rendere il servizio efficiente e sempre aggiornato alle disposizioni di legge per tutto il periodo contrattuale.

Tutto quanto indicato nel presente capitolato deve intendersi quale prestazione minima e incondizionata che l'offerente dovrà garantire, oltre alle migliorie contenute nella propria offerta.

Caorle, 15 gennaio 2018

Il Dirigente del  
Settore Finanze  
dott. Gaspare Corocher