



Comune di Mira

Città Metropolitana di Venezia - Piazza IX Martiri 3 - 30034 Mira

Capitolato speciale d'appalto

per l'acquisizione in modalità Software As a Service di un software per la gestione del protocollo informatico, dell'albo pretorio e dell'attività dei messi notificatori, dell'area contabilità e pagamenti, degli atti amministrativi e delle funzioni di segreteria, della gestione del personale, di Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva e Statistica, dell'Amministrazione Trasparente, delle opere pubbliche, del patrimonio, delle istanze online, della business intelligence, della conservazione digitale, della gestione gare, della gestione della privacy e della sicurezza, dei servizi scolastici, dei servizi tributari. Periodo Luglio 2022 – Dicembre 2028

Gara n. 8404484 CIG 9045919083.

RUP: Dott.ssa Anna Sutto



Indice

Art. 1 - Oggetto dell'appalto.....	5
Art. 2 – Durata dell'appalto.....	5
Art. 3 – Ammontare dell'appalto.....	6
Art. 4 - Componenti del software.....	6
4.1 Area protocollo informatico, albo pretorio e attività dei messi notificatori.....	6
4.2 Area contabilità e pagamenti digitali.....	6
4.3 Area atti amministrativi e funzioni di segreteria.....	7
4.4 Area gestione del personale.....	7
4.5 Area Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva, Statistica, Servizi cimiteriali.....	8
4.6 Area trasparenza.....	8
4.7 Area opere pubbliche.....	9
4.8 Area patrimonio.....	9
4.9 Area istanze online e sportello del cittadino.....	9
4.10 Area business intelligence.....	9
4.11 Area conservazione digitale.....	9
4.12 Area gestione gare.....	10
4.13 Area Privacy e sicurezza.....	10
4.14 Area Servizi scolastici.....	10
4.15 Area Servizi tributari.....	10
Art. 5 - Modalità di erogazione del servizio: Saas.....	11
Art. 6 - Servizio di backup e disaster recovery.....	11
Art. 7 - Conversione dati.....	12
Art. 8 - Startup infrastruttura.....	13
Art. 9 - Iter documentale.....	14
Art. 10 - Requisiti e descrizione funzionale di specifiche componenti.....	15
10.1 Amministrazione trasparente.....	15
10.2 Gestione pagamenti telematici PagoPA.....	15



10.3 Portale delle istanze online del cittadino.....	17
10.4 Sportello del cittadino.....	18
10.5 Business intelligence.....	18
10.6 Conservazione.....	19
10.7 Modulo privacy e sicurezza.....	20
10.8 Rilevazione delle presenze, fornitura dispositivi di rilevazione delle presenze e badge.....	21
10.9 Importazione dati da applicavo Pensioni S7.....	22
10.10 Ulteriori strumenti per Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva e Statistica, Servizi cimiteriali.....	22
Art. 11 - Fascicolazione.....	23
Art. 12 - Formazione.....	23
Art. 13 - Consultazione dell'Anagrafe dell'Ente da parte delle Forze dell'Ordine e di soggetti terzi autorizzati.....	24
Art. 14 - Integrazione funzionale e interoperabilità.....	25
Art. 15 - Utilizzo mobile.....	26
Art. 16 - Ulteriori caratteristiche tecniche del software, compatibilità.....	27
Art. 17 - Open data.....	27
Art. 18 - Compatibilità con strumenti di Office Automation Open Source.....	28
Art. 19 - Penetration e vulnerability test.....	28
Art. 20 - Modalità di esecuzione della fornitura e collaudo.....	29
Art. 21 - Servizio di manutenzione, helpdesk, adeguamento, assistenza e hosting.....	30
Art. 22 - Proprietà dei dati.....	32
Art. 23 - Piano di progetto.....	33
Art. 24 - Obblighi assicurativi e responsabilità.....	33
Art. 25 - Deposito cauzionale provvisorio e definitivo.....	34
Art. 26 - Subappalto e cessione del contratto.....	34
Art. 27 - Cessione di azienda e modifica ragione sociale dell'appaltatore.....	35
Art. 28 - Penalità e risoluzione del contratto.....	35
Art. 29 - Scorrimento graduatoria di gara.....	37



Art. 30 – Esecuzione in danno.....	37
Art. 31 – Recesso.....	37
Art. 32 – Stipulazione del contratto, spese contrattuali e modalità di pagamento dei corrispettivi all'appaltatore.....	37
Art. 33 – Esecuzione del servizio in pendenza di stipulazione del contratto.....	39
Art. 34 - Protocollo di legalità.....	39
Art. 35 - Controversie.....	39
Art. 36 - Privacy e trattamento dei dati personali.....	39



Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Il Comune di Mira intende acquisire in modalità SaaS (Software As a Service) un gestionale di tipologia full web comprensivo di componenti software per la gestione del protocollo informatico, dell'albo pretorio e dell'attività dei messi notificatori, dell'area contabilità e pagamenti, degli atti amministrativi e delle funzioni di segreteria, della gestione del personale, di Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva e Statistica, dell'Amministrazione Trasparente, delle opere pubbliche, del patrimonio, delle istanze online, della business intelligence, della conservazione digitale, della gestione gare, della gestione della privacy e della sicurezza, dei servizi scolastici, dei servizi tributari. Il dettaglio delle principali funzionalità richieste per ciascuna delle aree tematiche citate sarà esplicitato nel proseguo del capitolato.

Il servizio dovrà essere erogato da parte del soggetto affidatario per 6 (sei) anni, a partire dal 01/01/2023 fino al 31/12/2028. L'attività preparatoria all'attivazione del servizio, comprensiva dell'attività di migrazione delle basi dati e degli archivi digitali attualmente utilizzati dall'Ente per l'importazione nella soluzione software fornita e di formazione al personale dipendente, dovrà avere luogo dal primo luglio 2022 fino al 31/12/2022.

Il gestionale fornito dovrà essere utilizzabile dagli operatori dell'Ente previa presenza nella loro postazione unicamente di un browser web di ultima generazione (Firefox, Chrome, Edge, ecc.), di un software di office automation di tipo esclusivamente open source (Libre Office, Open office, ecc.), nonché, se strettamente necessario, di componenti specifiche per la gestione delle firme digitali o l'acquisizione di dati da fonti esterne.

La soluzione fornita dovrà essere di tipo full cloud e ospitata su server e quindi su risorse computazionali garantite dall'affidatario. Il gestionale dovrà essere utilizzabile da qualsiasi postazione con installate le componenti software sopra citate e connessa ad internet, senza necessitare la predisposizione di VPN, né tra le sedi dell'Ente e l'infrastruttura cloud remota, né tra i pc esterni all'intranet aziendale (ad esempio pc di operatori in smart working) e l'infrastruttura cloud o l'intranet aziendale stessa.

Il sistema dovrà essere costituito da un cms di cui le componenti applicative e i database sottostanti dovranno risultare integrati, al fine di evitare operazioni di data entry di informazioni ridondanti nonché garantire la fruibilità delle informazioni direttamente all'interno delle componenti di potenziale utilizzo, anche se facenti nativamente capo a moduli funzionali differenti.

L'affidatario dovrà infine garantire per tutta la durata contrattuale servizi di manutenzione, helpdesk e adeguamento normativo per la piattaforma fornita e per le corrispondenti componenti applicative, adattandole e integrandole in modo da consentire all'Ente di adempiere a quanto richiesto dal legislatore senza oneri aggiuntivi.

Art. 2 – Durata dell'appalto

Il contratto avrà una decorrenza **dal primo luglio 2022** e comunque a partire dalla data di sottoscrizione del contratto **fino al 31 dicembre 2028**.

L'attività preparatoria all'attivazione del servizio, comprensiva dell'attività di migrazione delle basi dati e degli archivi digitali attualmente utilizzati dall'Ente per l'importazione nella soluzione software fornita, di parametrizzazione e personalizzazione, nonché di formazione al personale dipendente **dovrà avere luogo dal primo luglio 2022 fino al 31/12/2022**.

Il servizio dovrà essere erogato poi da parte del soggetto affidatario per 72 (settantadue) mesi, **a partire dal primo gennaio 2023 fino al 31/12/2028**.



L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di richiedere l'avvio delle attività e l'attivazione dei servizi in via d'urgenza per ragioni di pubblico interesse ancor prima della stipula del contratto in aderenza alle disposizioni del D.Lgs. 50/2016.

Art. 3 – Ammontare dell'appalto

L'importo stimato a base di gara del servizio ammonta a € 510.327,87, al netto di IVA, di cui € 0,00 per oneri relativi alla sicurezza.

Ai sensi dell'art. 23 comma 16 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato pari ad € 98.000,00 complessivi.

Art. 4 - Componenti del software

L'applicativo dovrà includere i seguenti moduli logico-funzionali a copertura delle esigenze applicative dell'Ente.

4.1 Area protocollo informatico, albo pretorio e attività dei messi notificatori

- protocollo informatico con gestione integrata della firma digitale e delle caselle mail, sia pec che semplici, ritenute necessarie dall'Ente;
- fascicolazione digitale;
- gestione archivistica e popolamento archivio documentale;
- dematerializzazione documenti cartacei acquisiti al protocollo comunale;
- integrazione per fatturazione elettronica con protocollazione automatica;
- disponibilità di api per l'integrazione con software di terze parti;
- generazione e invio in conservazione del registro del protocollo;
- gestione protocollo di emergenza (inserimento a posteriori delle operazioni effettuate durante l'indisponibilità del protocollo informatico);
- un albo pretorio a norma di legge;
- gestione notifiche degli atti e pubblicazione in Albo Pretorio on-line;

4.2 Area contabilità e pagamenti digitali

- contabilità economico patrimoniale;
- contabilità finanziaria;
- contabilità analitico direzionale e controllo di gestione;
- flussi dati da/per tesoreria;
- fatturazione elettronica;
- compilazione, stampa e creazione file del documento unico di programmazione;
- esportazione dati per il controllo dei vincoli di finanza pubblica;
- gestione cassa economale;
- servizi web di contabilità (fatture, pagamenti, riscossioni ecc.) e gestione integrata L. 190/2012;



- inventario beni mobili e immobili;
- gestione IVA, ritenute d'acconto relative certificazioni (C.U. E mod 770, dichiarazione IVA ed IRAP);
- gestione mutui e finanziamenti;
- interoperabilità e gestione flussi dagli applicativi di gestione del personale;
- gestione mandati e reversali informatiche;
- gestione completa degli allegati del bilancio di previsione e del rendiconto;
- estrazioni parametrizzate e personalizzate dei dati contabili;
- gestione fatturazione attiva e passiva digitale con integrazione con il/i modulo/i dedicato/i alla conservazione
- gestione P.E.G. sia preventivo che di gestione e rendicontazione;
- gestione relazione di inizio mandato con l'ausilio di automatismi;
- gestione relazione di fine mandato con l'ausilio di automatismi;
- gestione cassa vincolata;
- completa integrazione e interoperabilità con applicativi di gestione degli atti amministrativi;
- gestione comunicazioni bdap;
- gestione pagamenti ricevuti tramite PagoPA;
- integrazione con il nodo dei pagamenti della Regione Veneto, con gestione integrata dei pagamenti generati tramite il portale regionale MyPay e i flussi prodotti dal portale di rendicontazione MyPivot;

4.3 Area atti amministrativi e funzioni di segreteria

- gestione delle sedute e delle deliberazioni di Consiglio Comunale e di Giunta Comunale;
- gestione determinazioni dirigenziali, atti di liquidazione, ordinanze, decreti e altri atti amministrativi tramite l'implementazione di iter automatici per la creazione di originali digitali;
- completa integrazione e interoperabilità con applicativi area contabilità;
- gestione trasversale per integrazione a timbro digitale;
- integrazione con il/i modulo/i dedicato/i alla conservazione per l'invio automatico in conservazione degli originali degli atti;
- gestione pubblicazione atti amministrativi (determine, delibere e atti in generale);
- gestione e condivisione via web della documentazione necessaria a consiglieri e assessori inerenti le sedute del Consiglio Comunale, le Commissioni Consiliari e le sedute della Giunta Comunale;

4.4 Area gestione del personale

- gestione presenze (acquisizione automatica delle timbrature, gestione e correzione delle timbrature, supporto di codici di timbratura specifici a fronte di esigenze dell'Ente);
- gestione dell'orario di lavoro (verifica della corrispondenza tra presenza e orario d'ufficio, conteggio automatico delle effettive ore di presenza e del lavoro straordinario);
- gestione delle richieste di variazione dell'orario d'ufficio, di ferie e permessi e delle corrispondenti fasi di autorizzazione;
- gestione giuridica del personale e implementazione del fascicolo del dipendente;



- gestione della dotazione organica e delle procedure di stipula, cessazione e sospensione del contratto di lavoro;
- gestione buste paga;
- gestione denunce contributive mensili;
- gestione dei pagamenti fiscali e contributivi;
- generazione e trasferimento in finanziaria dei mandati di pagamento e degli ordinativi d'incasso collegati alla gestione mensile degli stipendi;
- gestione pratiche pensionistiche e previdenziali;
- gestione CUD, modello 770, conto annuale e relazione al conto, denuncia Inail e Irap, e degli ulteriori adempimenti annuali collegati alla gestione del personale;
- gestione dei buoni pasto (conteggio automatico dei buoni pasto spettanti, gestione della consegna degli stessi al personale);
- gestione dello smart working;
- fornitura di un portale/interfaccia di front end per i dipendenti che consenta la visualizzazione delle proprie timbrature, con funzioni per la richiesta di variazioni dell'orario d'ufficio, di ferie e permessi, scarico del proprio cedolino, del cud e di eventuali suppletivi documenti ritenuti necessari, consultazione dei buoni pasto maturati, ritirati e ancora spettanti);

4.5 Area Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva, Statistica, Servizi cimiteriali

- gestione Anagrafe comunale e sue variazioni;
- integrazione e gestione ANPR;
- gestione rilascio delle carte d'identità elettroniche (CIE) e cartacee;
- gestione e produzione di certificati anagrafici e di certificati elettorali anche in formato digitale;
- gestione dello stato civile;
- gestione e produzione di certificati di stato civile, con integrazione con albo pretorio ai fini di pubblicazione secondo norma;
- gestione servizi cimiteriali (gestione e assegnazione loculi, ossari, cippi, ecc..);
- produzione e archiviazione atti di concessione;
- contabilità servizio cimiteriale;
- gestione cartografia dei cimiteri;
- gestione servizio elettorale (gestione liste elettorali dematerializzate, procedure di revisione e produzione fascicolo per commissione elettorale mandamentale, gestione delle procedure di voto e di scrutinio, gestione e pubblicazione risultati elettorali e statistiche di voto, gestione fascicolo elettorale elettronico);
- gestione leva;
- gestione statistica ed estrazione dati;
- integrazione di tutte le funzionalità citate con il protocollo comunale e con il/i modulo/i dedicato/i alla conservazione;

4.6 Area trasparenza

- gestione integrata "Amministrazione Trasparente – D.lgs 33/2013" e obblighi in materia di "anticorruzione", tramite l'implementazione di un cms dedicato;



- integrazione del cms dedicato alla trasparenza con tutti i moduli oggetto del capitolato, in particolare atti (determine, delibere, ordinanze), contabilità, contratti, gestione del personale e albo pretorio, per la pubblicazione automatica di contenuti a partire da essi;
- possibilità di pubblicazione nel cms dei contenuti liberi, nonché di creazione di suppletive aree e menù rispetto a quanto strettamente richiesto dal D.lgs 33/2013 e smi;

4.7 Area opere pubbliche

- gestione monitoraggio opere pubbliche;
- gestione scadenziario;
- gestione manutenzione ordinaria e straordinaria;

4.8 Area patrimonio

- gestione del patrimonio;
- gestione dei piani di manutenzione;
- gestione inventario;

4.9 Area istanze online e sportello del cittadino

- fornitura di un cms integrato per la creazione autonoma da parte dell'Ente di modelli di istanze online (back-end);
- strumenti per la gestione e personalizzazione dell'iter delle istanze online (back-end);
- strumenti per la concreta gestione e assegnazione delle pratiche ricevute da parte degli operatori dell'Ente incaricati (back-end);
- funzionalità per la compilazione delle istanze online e per la consultazione dello stato di evasione delle stesse da parte del cittadino (front-end);
- gestione delle comunicazioni inerenti le istanze (back-end);
- implementazione di uno "Sportello del cittadino", per la gestione delle più comuni richieste e segnalazioni all'Ente;
- interfaccia per la generazione e stampa di autocertificazioni (front-end);
- funzionalità per la visualizzazione e stampa della propria posizione anagrafica (front-end);
- integrazione per l'accesso tramite SPID, CIE, CNS;
- integrazione di tutte le funzionalità citate con il protocollo comunale;

4.10 Area business intelligence

- Strumenti di Business intelligence;
- Strumenti di Business analytics;
- Strumenti per la creazione di cruscotti personalizzati, con possibilità di impostare degli alert automatici;

4.11 Area conservazione digitale

- gestione della conservazione come previsto dall'art.44 del CAD a garanzia dell'autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici;



- strumenti per l'invio in conservazione sia automatizzata (per specifiche categorie documentali quali ad esempio delibere, determinazioni, ordinanze, registro del protocollo, fascicoli elettorali, fatturazione attiva e passiva) che manuale;
- strumenti per la consultazione dell'archivio di conservazione e l'esibizione a norma dei documenti conservati;
- fornire uno spazio di conservazione pari a 40 (quaranta) GB all'anno. Il servizio di conservazione potrà essere erogato direttamente oppure tramite un conservatore terzo. Ad erogare il servizio dovrà essere un conservatore accreditato Agid;

4.12 Area gestione gare

- gestione amministrativa informatizzata dei contratti;
- gestione dei contratti digitali con invio ad Agenzia delle Entrate, integrata con protocollo;

4.13 Area Privacy e sicurezza

- strumenti per la generazione automatizzata del registro dei trattamenti dell'Ente, per la generazione di informative privacy, per le nomine a responsabile al trattamento;
- gestione dell'inventario hardware dell'Ente, implementato tramite scansioni automatizzate della rete intranet aziendale;
- gestione dell'inventario software dell'Ente, implementato tramite scansioni automatizzate della rete intranet aziendale, con possibilità di classificazione del software riscontrato;
- acquisizione dei log di sistema dei server aziendali, tenendo traccia di nome macchina, applicazione, tipologia, orario e data degli eventi;
- conservazione per l'intera durata contrattuale dei log;
- consegna dei log all'amministrazione al termine del contratto;
- gestione delle misure di sicurezza minime ICT per le pubbliche amministrazioni;

4.14 Area Servizi scolastici

- gestione anagrafiche;
- gestione cedole librerie;
- gestione asili nido (presenze, assenze, rette, turni del personale);
- gestione trasporto scolastico (rate e pagamenti, comunicazioni);
- gestione palestre scolastiche (calendario palestre, gestione delle richieste delle associazioni, rilascio del titolo autorizzativo di utilizzo);
- gestione refezione scolastica;
- gestione delle domande online per i servizi citati tramite gli strumenti descritti al punto "4.9 Area istanze online e sportello del cittadino";

4.15 Area Servizi tributari

- gestione anagrafe unica dei contribuenti;
- gestione anagrafe unica degli oggetti d'imposta;
- gestione storica dei dati IMU e TASI e delle relative funzioni;
- integrazione dei processi informativi (SIT – cartografie);
- integrazione con Anagrafe della popolazione residente;
- aggiornamento della banca dati IMU con la situazione presente in catasto;



- attività di verifica e controllo di quanto dichiarato dai contribuenti;
- bonifica dati e creazione archivi;
- caricamento denunce di variazione, MUI, successioni ecc.;
- verifiche formali sui dati IMU;
- gestione controlli, liquidazioni e accertamenti, rimborsi, predisposizione ravvedimenti operosi;
- acquisizione delle forniture dei pagamenti, avvenute tramite F24;
- acquisizione nelle banche dati (versamento ordinario) e riconciliate nei relativi avvisi di accertamento (versamento sanzioni);
- rendicontazione degli incassi tramite report specifici;
- predisposizione file su apposito tracciato per riscossione coattiva;
- fornitura modelli per attività di accertamento esecutivo, liquidazione a rimborso, accertamento con adesione;
- servizio di calcolo imposta allo sportello;
- simulazione e previsione dell'ammontare dell'imposta;
- servizio di sportello on-line per consentire ai contribuenti l'accesso alle singole posizioni tributarie mediante preventivo di accredito, l'effettuazione di conteggi e l'invio di dichiarazioni in via telematica;
- possibilità di generare estrazioni di dati personalizzate

Art. 5 - Modalità di erogazione del servizio: Saas

Il gestionale e ogni ulteriore componente applicativa necessaria al suo funzionamento dovrà essere ospitata presso un'infrastruttura garantita del soggetto affidatario. Il fornitore per assicurare quanto richiesto dall'Ente potrà utilizzare un'infrastruttura propria oppure una di un soggetto terzo. In entrambe i casi l'onere dell'infrastruttura per l'erogazione dei servizi sarà a carico del fornitore stesso e sarà quindi da intendersi inclusa nell'importo di aggiudicazione per l'intera durata contrattuale.

L'affidatario dovrà quindi provvedere a garantire risorse computazionali e di archiviazione remote sufficienti a garantire la corretta e fluida operatività di tutto il personale dell'Ente. Allo stesso modo dovrà garantire anche una banda di connettività sufficiente a tal fine.

Qualora, sia in fase di startup che per l'intera durata contrattuale, le risorse citate non risultino adeguate, e si manifestino quindi dei disservizi o dei rallentamenti dell'operatività del personale non imputabili alle connessioni dati delle sedi dell'Ente, l'aggiudicatario dovrà provvedere al tempestivo incremento delle stesse. L'incremento potrà essere effettuato sia in autonomia da parte del provider sia su richiesta del Servizio Sistemi Informativi dell'Ente. Qualora la richiesta provenga dall'Ente l'affidatario avrà a disposizione n.7 (sette) giorni solari per provvedere.

Si evidenzia inoltre che non solo le risorse sia hardware che di connettività sono onere del fornitore, ma al loro pari lo sono anche tutte le eventuali licenze software necessarie all'implementazione, al mantenimento in opera e all'adeguamento dell'infrastruttura hardware, software e middleware.

Il servizio dovrà quindi essere erogato nella sua totalità in modalità Saas (Software As a Service).

Si evidenzia inoltre che la soluzione fornita dovrà essere dotata di certificazione di servizio Saas Agid, rilasciata ai sensi dei criteri esplicitati con la circolare dell'Agenzia n.3 del 9 aprile 2018.



Art. 6 - Servizio di backup e disaster recovery

La soluzione fornita, a tutela del patrimonio informativo dell'Ente, dovrà essere dotata di un sistema di backup e di disaster recovery.

Per quanto concerne il backup, il fornitore dovrà provvedere ad effettuare il salvataggio non solo a livello di file e database contenuti nel/nei server, ma anche completo degli stessi (a livello di virtual machine per i server virtuali, a livello di backup completo di tipo “bare metal” per gli eventuali server fisici) necessari per l'erogazione dei servizi forniti, e quindi direttamente o indirettamente ospitanti dati di titolarità dell'Ente.

Il fornitore dovrà garantire backup di tipo quotidiano, settimanale e mensile. I salvataggi implementati potranno essere utilizzati dal provider al fine del ripristino autonomo (previa comunicazione all'Ente) di contenuti, database o componenti software oggetto di corruzione, alterazione, eliminazione accidentale a fronte di bug, errori software o di sistema operativo, infezioni di virus/malware, errori umani.

L'utilizzo dei salvataggi per effettuare dei ripristini totali o parziali del patrimonio informativo dell'Ente, e quindi delle basi dati e degli archivi delle componenti software fornite, dovrà avvenire anche a fronte di richieste dirette dell'Ente, sia a fronte del riscontro in primis di anomalie, sia a fronte della necessità, anche per ragioni d'ufficio, di ripristinare uno stato precedente dell'intero sistema o di parte di esso.

La gestione del backup, al pari delle attività di ripristino, saranno sempre onere del fornitore.

Per quanto riguarda il servizio di Disaster Recovery, l'affidatario dovrà garantire la disponibilità di una copia indipendente dell'intera infrastruttura software implementata per l'Ente su di un sito secondario, tale da poter assicurare, a fronte di eventi e guasti critici, l'avvio della stessa e quindi di poter garantire in tempi celeri il ripristino dell'attività da parte del personale dell'Ente. Il servizio di Disaster Recovery richiesto dovrà garantire un RTO non superiore ad un'ora ed un RPO non antecedente le due ore dal manifestarsi del disservizio stesso.

Al termine del disservizio sarà onere del provider ripristinare la condizione di partenza o, in alternativa, una condizione dal punto di vista di infrastruttura e performance non inferiore alla precedente, riportando operativo il sito di partenza, oppure implementando un nuovo sito primario e implementando tra questo e il sito di disaster recovery le necessarie funzionalità di replica.

Art. 7 - Conversione dati

Il fornitore dovrà provvedere ad esportare, convertire ed importare nel software la totalità dei contenuti facenti capo alla suite Halley Web, sviluppata da Halley Informatica srl, e di gestione tributaria sviluppata da Kibernetes Srl.

Scopo dell'intervento è rendere il nuovo applicativo strumento di utilizzo autonomo, e non richiedere agli utenti, per lo svolgimento delle attività istituzionali che implicano l'accesso alla banca dati storica, di dover utilizzare più strumenti.

Per quanto riguarda l'elenco di dettaglio delle componenti da migrare si fa riferimento all' “Art. 4 Componenti del software”, che enumera tutte le funzionalità oggetto dell'affidamento, ma che al contempo elenca anche i moduli dell'attuale software, le cui banche dati e archivi dovranno essere importati e se necessario convertiti per l'utilizzo con l'applicativo fornito.



Uniche esclusioni dall'attività di conversione saranno i dati provenienti dalle seguenti aree applicative:

- Area business intelligence
- Area Servizi scolastici

Essendo infatti l'attuale componente di business intelligence uno strumento di raccolta e analisi di dati ed eventi provenienti da altri moduli e quindi banche dati, l'attività di migrazione essa riguardante consisterà unicamente nel riproporre nel nuovo strumento che verrà fornito in sua sostituzione delle funzionalità di aggregazione comparabili.

Per quanto concerne il modulo dedicato alla gestione dei Servizi scolastici invece non è necessaria alcuna attività di migrazione in quanto allo stato attuale il Comune di Mira non ha in dotazione alcun software per la gestione e l'automazione delle funzionalità esplicitate all'articolo "4.14 Area Servizi scolastici". Per tale componente è quindi richiesta solo l'attività di startup e configurazione necessaria ad utilizzare il modulo software e a popolarne gli archivi e le basi dati in autonomia.

Si segnala infine che nel sistema attualmente utilizzato sono archiviati e consultabili in sola lettura (in quanto dati di storico) anche la contabilità finanziaria ed economica e gli atti amministrativi dell'Istituzione Mira Innovazione, istituita dal Comune e a suo tempo sciolta nell'anno 2013.

Quindi la migrazione e conversione dati dovrà riguardare anche:

- l'Area gestione atti amministrativi dell'Istituzione Comunale "Mira Innovazione";
- l'Area contabilità finanziaria ed economica dell'Istituzione Comunale "Mira Innovazione";
- l'inventario dei beni mobili ed immobili dell'Ente.

Per quanto riguarda il modulo e in generale l'archivio di conservazione sostitutiva, si evidenzia che l'attuale conservatore dell'Ente è Infocert SPA. Il fornitore dovrà di conseguenza o importare quanto attualmente depositato presso l'attuale conservatore dell'Ente nell'infrastruttura di un nuovo conservatore certificato dall'Agenzia per L'Italia Digitale o, in alternativa, farsi carico dell'attuale servizio di conservazione e integrare l'attuale banca dati Infocert all'interno dei propri sistemi, garantendo tutte le conseguenti funzionalità di consultazione nonché di inserimento automatico e manuale di nuovi documenti all'interno dell'archivio di riferimento.

Art. 8 - Startup infrastruttura

Il fornitore dovrà provvedere dal primo luglio 2022 fino al 31/12/2022 ad effettuare tutte le attività tecnico-sistemistiche preparatorie, preliminari e necessarie a porre in opera le componenti software e quindi il gestionale richiesto in data 01/01/2023 (primo gennaio 2023).

A partire dal 01/01/2023 (primo gennaio 2023), data di attivazione nella loro totalità dei servizi oggetto della fornitura, i precedenti gestionali e i corrispondenti moduli software utilizzati dall'Ente, anch'essi Saas, non saranno più disponibili.

L'01/01/2023 (primo gennaio 2023) l'affidatario dovrà quindi fornire all'Ente la soluzione software comprensiva di tutte le funzionalità descritte nel capitolato e pienamente operativa.

Tutte le attività di configurazione e parametrizzazione, al pari di quelle di conversione, dovranno avere termine entro e non oltre il 31/12/2022, data oltre la quale l'Ente, seppur titolare delle basi dati disponibili presso il precedente provider, e quindi del diritto di riceverne copia al termine dell'esecuzione del contratto in essere, non potrà garantirne l'utilizzo e la consultazione in modo omogeneo e organico al pari di quanto potrà fino al 31/12/2022, ovvero finché avrà anche la piena disponibilità dei corrispondenti moduli applicativi.



Al fine di semplificare le attività di migrazione, ma anche le attività di manutenzione e assistenza, qualora necessario, sia durante la fase preparatoria alla messa in produzione del nuovo sistema sia per la durata contrattuale, il Comune di Mira metterà a disposizione della ditta aggiudicataria un canale di accesso all'intranet aziendale, tramite opportuna configurazione degli apparati di firewalling, ovvero mediante l'utilizzo di applicativi di desktop sharing. Ulteriori modalità di collegamento dovranno essere preventivamente valutate dall'Ente.



Art. 9 - Iter documentale

Si richiede che il gestionale fornito integri funzionalità specifiche per la creazione di iter documentali atti alla semplificazione dei procedimenti amministrativi. L'utente di backoffice dovrà poter creare gli atti a partire da modelli preimpostati, ma flessibili. Il software dovrà implementare funzionalità automatiche per la generazione delle proposte, l'inoltro al responsabile per le firme, l'apposizione di visti e pareri, e infine la pubblicazione di atti.

Le principali categorie documentali saranno: delibere, determinazioni dirigenziali e ordinanze sindacali e dirigenziali. Alcune di queste avranno iter lineari, mentre altre ne avranno di più ramificati. Per fare un esempio, la firma tecnica sulle determinazioni può essere apposta da soggetti differenti, in base all'importo della spesa impegnata, e quindi è necessario che l'iter documentale permetta di effettuare questa selezione.

Dovranno essere gestiti tutti i passaggi conseguenti il diniego di un parere o una richiesta di modifica che, in base alla specifica tipologia documentale, comporteranno il blocco dell'iter oppure il ritorno del documento ad una fase e ad un incaricato precedente. Dovrà essere implementata un'agevole gestione delle sostituzioni che dovrà consentire, in assenza della figura normalmente incaricata, ad un soggetto terzo di porre un visto o una firma, abilitandolo come sostituto in modo da non bloccare l'iter documentale.

La facoltà di consultazione e di intervento sugli atti nel susseguirsi dell'iter documentale dovrà essere possibile seguendo il principio della non eccedenza. Questo comporta che, salvo taluni servizi indicati dall'Ente, ai quali sarà garantita una facoltà di consultazione e di intervento maggiore rispetto all'ufficio standard, l'accesso alle bozze degli atti e ai corrispondenti allegati sarà inibito ai servizi non di competenza.

Inoltre gli atti generati da specifici uffici (ad esempio Servizi Sociali) dovranno poter essere marcati come non consultabili, né durante il susseguirsi dell'iter documentale né al suo termine, dagli altri uffici dell'Ente, sempre salvo alcuni espressamente indicati. Per questi atti dovrà inoltre essere di base disabilitata la pubblicazione automatica nell'albo pretorio e nell'area atti di Amministrazione trasparente.

Dovrà tuttavia, per ogni tipologia di atto, essere garantita la possibilità di inviare l'atto ad un soggetto diverso dal predefinito, oppure di includere ulteriori soggetti nell'iter procedimentale. Questo dovrà essere possibile sia lato utente, attraverso un'operazione svolta dal proponente dell'atto che, tramite forzatura, dall'amministratore di sistema.

Il proponente dell'atto e in generale i membri del suo ufficio, dovranno inoltre avere la possibilità di marcare specifici allegati di un atto come "riservati" o "da non pubblicare". I documenti così marcati non dovranno essere pubblicati in Amministrazione Trasparente e in Albo Pretorio, e non dovranno essere consultabili da appartenenti ad uffici non autorizzati neppure al termine dell'iter documentale.

Nell'allegato "A Iter documentali" sono descritti gli iter attualmente utilizzati. In prima istanza il fornitore dovrà creare iter analoghi. Dopo la fase di collaudo e posa in opera l'Ente potrà richiedere iter aggiuntivi.

Gli operatori dovranno essere dotati di una scrivania virtuale dove poter consultare gli atti in carico ed evasi, e poterli gestire. Per ogni documento in carico dovrà essere immediatamente evidente la fase dell'iter. Tramite appositi prefissi al titolo o idonei campi di stato dovrà essere immediatamente evidente all'assegnatario quale sia l'azione da compiere per proseguire. In aggiunta a tutti i membri del servizio di competenza, nonché a tutti gli interessati all'interno dell'iter, dovrà sempre essere possibile verificare in che stato si trova l'atto, quali passaggi logici mancano per la conclusione dell'iter e chi lo ha in carico.



Il provider si impegna inoltre per tutta la durata contrattuale, di provvedere a tutte le attività di correzione, integrazione o aggiunta di iter richieste senza per questo poter pretendere alcun onere aggiuntivo.

Art. 10 - Requisiti e descrizione funzionale di specifiche componenti

Nel seguente capitolo verranno prese in esame talune delle aree applicative elencate all' "Art. 4 - Componenti del software" per esplicitare riguardo alle stesse caratteristiche ed esigenze dell'Ente. Le descrizioni a seguire non sono quindi da considerare sostitutive rispetto a quanto richiesto nell'articolo citato, ma al contrario sono da interpretare come integrazione ed esplicazione dell'elenco in esso riportato.

Tutte le funzionalità descritte dovranno essere garantite nella loro totalità dal fornitore, sempre entro e non oltre lo 01/01/2023.

10.1 Amministrazione trasparente

Il fornitore dovrà implementare e rendere accessibile, attraverso idonee interfacce sia lato backoffice che front office:

- un'area di pubblicazione atti (determine, delibere, ordinanze);
- un cms completo che implementi una sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente in cui dovranno essere pubblicati, organizzati e indicizzati, documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione dell'Amministrazione, le sue attività e le relative modalità di realizzazione, come da Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 - *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni* – come da ultimo modificato con D. Lgs. 25/05/2016, n. 97 e smi.

I contenuti di quest'area web, qualora i dati da pubblicare derivino da un modulo del gestionale, dovranno essere acquisiti e aggiornati automaticamente. Ove questo non sia possibile dovrà essere resa disponibile un'interfaccia web tale da permettere all'Ente:

- il caricamento guidato e l'organizzazione dei dati secondo quanto stabilito dalla normativa e in base alle esigenze specifiche dell'Ente;
- la gestione delle pubblicazioni per tutto il periodo previsto delle vigenti disposizioni di legge;
- la consultazione da parte dei cittadini dei dati e dei relativi allegati;
- il codice necessario a collegare il servizio al sito istituzionale tramite semplice link o iframe;
- specifiche funzionalità di export dei dati contenuti in formato aperto.

10.2 Gestione pagamenti telematici PagoPA

E' richiesta la fornitura di un modulo che consenta la gestione dei pagamenti PagoPa da parte dell'Ente. Il primario partner tecnologico dell'Ente è la Regione Veneto, che fornisce inoltre all'Ente la sua suite software di front e back office costituita dai portali MyPay e MyPivot,



rispettivamente per consentire al cittadino di effettuare pagamenti e agli operatori dell'Ente di emettere e di rendicontare i bollettini PagoPa necessari.

Tuttavia l'Ente già allo stato attuale utilizza delle componenti software suppletive, fornite dall'attuale fornitore software, per semplificare ed automatizzare il più possibile sia le attività di emissione che di rendicontazione tramite l'integrazione diretta con la contabilità, pur mantenendo come sottostante l'infrastruttura software regionale. Quello che è richiesto quindi è che l'affidatario fornisca una componente software che, sempre utilizzando come partner tecnologico la Regione Veneto, consenta da un'interfaccia dedicata agli operatori incaricati dell'Ente di:

- generare sia singolarmente che massivamente IUV e corrispondenti bollettini PagoPa;
- l'invio, direttamente all'interno della piattaforma, dei bollettini generati ai destinatari, sia tramite mail, sia rendendo disponibili gli stessi, tramite l'integrazione con il partner tecnologico, direttamente sull'app IO ai cittadini che ne siano dotati;
- consultare in tempo reale lo stato di pagamento dei bollettini emessi.

Lato utente dovranno invece essere garantite funzionalità sia per effettuare pagamenti spontanei, sia, tramite l'inserimento dei rispettivi IUV o l'accesso alla propria area riservata, di pagare direttamente online i bollettini già emessi dall'Ente.

Per quanto concerne l'area riservata, ogni cittadino dovrà quindi, accedendo tramite spid o cie, avere a disposizione un cruscotto dei bollettini a suo carico, che dovrà poter pagare sia singolarmente che cumulativamente. Dovrà inoltre poter visionare i suoi pagamenti pregressi, sia corrispondenti a bollettini emessi dall'Ente che a pagamenti spontanei.

Il fornitore in fase di startup dovrà sia acquisire le attuali tipologie di dovuto implementate dall'Ente, sia, nel caso, crearne di suppletive qualora ritenute necessarie dall'affidante. Dovrà, inoltre, per tutta la durata contrattuale, garantire l'implementazione di ulteriori tipologie di dovuto, oppure la modifica o l'integrazione di quelle già in essere.

Funzionalità essenziale richiesta al software è che il modulo dedicato a PagoPa consenta l'associazione diretta delle categorie di dovuto implementate con i corrispondenti capitoli di bilancio che saranno indicati dall'Ente, rendendo immediate le attività di rendicontazione dei pagamenti.

Si sottolinea che le stesse funzionalità di automazione lato contabilità dovranno essere disponibili sia per gli IUV generati dall'Ente che per quelli corrispondenti ai pagamenti spontanei.

Il cittadino lato backoffice per i pagamenti autonomi dovrà, in linea generale, avere a disposizione le stesse tipologie di dovuto utilizzabili dall'Ente per l'emissione dei bollettini, in modo che anche per i pagamenti spontanei sia immediata l'imputazione ai capitoli corrispondenti. In ogni caso l'Ente potrà, qualora lo ritenga necessario, richiedere la creazione di specifiche tipologie di dovuto utilizzabili solo dagli operatori di backoffice.

Come già citato, la generazione degli IUV e quindi dei corrispondenti bollettini da parte dell'Ente dovrà essere possibile sia singolarmente che massivamente. Per la generazione singola l'operatore dovrà avere a disposizione un'area dove, selezionando la corrispondente causale, inserendo l'importo dovuto e i dati anagrafici di base del destinatario, l'applicativo dovrà consentire sia l'immediata stampa in pdf del bollettino corrispondente, sia garantire il diretto invio dello stesso ad una casella mail esplicitata. In un'altra area poi sempre l'operatore dovrà poter visionare l'elenco sia dei bollettini da lui emessi, sia di tutti quelli emessi con causali che siano associate al suo profilo e, oltre a poter vedere lo stato del pagamento, dovrà anche poter stampare nuovamente i bollettini pdf degli stessi, nonché avere funzionalità per inviarli nuovamente via mail anche ad indirizzi differenti da quello in origine esplicitato. L'operatore dovrà inoltre avere la possibilità di poter aggiungere alla mail di invio del bollettino e/o del link diretto di pagamento anche un testo libero, per poter fornire indicazioni e chiarimenti al cittadino destinatario.



Per quanto concerne la generazione massiva dei bollettini PagoPa, questa funzionalità dovrà essere disponibile tramite l'upload di file in un formato predefinito, contenenti gli elementi necessari all'emissione. Per i bollettini generati massivamente dovranno essere disponibili le stesse funzionalità di consultazione dello stato di pagamento, di rendicontazione e di invio via mail, sia massivo, al momento della generazione, che singolo a posteriori, già descritte per i bollettini generati singolarmente.

10.3 Portale delle istanze online del cittadino

E' richiesta la fornitura di un modulo che consenta all'Ente di implementare e gestire modelli di istanze online poi compilabili in autonomia dai cittadini via web, col fine di consentire agli stessi di avere accesso ai servizi dell'Ente direttamente da casa, tramite dispositivi fissi e mobili dotati di connessione ad internet, senza necessitare di recarsi agli sportelli fisici. A questo fine per quanto riguarda il lato back office dovrà essere fornito un modulo che dia agli operatori incaricati la facoltà di:

- creare in autonomia o in parziale autonomia le istanze digitali e il loro iter procedurale;
- rendere disponibili le specifiche istanze digitali in modo perpetuo o per intervalli di tempo stabiliti;
- visualizzare le istanze online ricevute di competenza;
- gestire le istanze di competenza tramite funzionalità di presa in carico, di accettazione o rifiuto, nonché di assegnazione a specifiche fasi dell'iter procedurale;
- poter inserire note in corrispondenza di specifiche fasi dell'iter, correggere ed integrare in primis eventuali errori minori fatti dal cittadino in fase di compilazione;
- comunicare al cittadino l'esito delle proprie istanze, rendendo visibile queste informazioni nella sua area riservata;
- inviare, direttamente a partire dall'area di gestione dell'istanza, comunicazioni al cittadino, quali ad esempio la richiesta di ulteriore documentazione o esplicitando incongruenze su quanto riscontrato. Le comunicazioni dovranno poter essere inoltrate via mail oppure essere rese visibili al cittadino nella sua area riservata.

Per quanto concerne la creazione dei modelli delle istanze e del loro iter, si intende che l'operatore dovrà avere a disposizione un'interfaccia per poter creare in autonomia, tramite un apposito generatore di form, i campi, obbligatori e non, che il cittadino dovrà compilare per presentare l'istanza. Dovrà poter porre l'obbligatorietà di allegare alla stessa specifica documentazione suppletiva e dovrà essere in grado di definire le fasi e le tempistiche dell'iter procedimentale associato, di subassegnare l'intero procedimento o talune fasi dello stesso ad un altro operatore.

Qualora specifiche fasi del processo di definizione dei modelli di istanza non siano finalizzabili nella loro totalità dagli operatori dell'Ente, il termine delle stesse sarà onere del fornitore, per tutta la durata contrattuale e per tutti i modelli di istanza che l'Ente riterrà necessario.

Per quanto riguarda invece il front office, il cittadino dovrà avere a disposizione un'interfaccia web che, previo accesso tramite spid, cie e cns, gli consenta di compilare le proprie istanze, nonché di poter consultare quelle presentate, per vederne lo stato di avanzamento all'interno del corrispondente flusso procedimentale e l'esito. Sempre nella medesima area dovrà inoltre poter ricevere le segnalazioni e le richieste di integrazione e/o correzione delle stesse inviate dagli operatori dell'Ente.

E' richiesto inoltre che al termine della compilazione di un'istanza da parte del cittadino sia inviata allo stesso e, qualora ritenuto necessario, anche all'ufficio di competenza, una notifica via mail contenente un pdf riportante quanto inserito nei form nonché un elenco degli eventuali documenti suppletivi allegati.



Il gestionale dovrà essere inoltre integrato con il protocollo informatico del Comune di Mira e copia della mail di sunto sopracitata dovrà essere inoltrata in automatico dal sistema anche ad una casella mail che sarà indicata dall'Ente.

Si evidenzia infine, per quanto riguarda la fase di migrazione, che la ditta affidataria per la data di messa in produzione del sistema dovrà non solo importare nel nuovo ambiente le pratiche già ricevute dall'Ente, ma dovrà anche provvedere a rendere disponibile ai cittadini la facoltà di compilare tutte le tipologie di istanze precedentemente implementate, in modo da garantire la continuità dei servizi erogati. Il fornitore dovrà quindi importare o ricreare la struttura sia lato form di compilazione che lato iter procedimentale degli iter già definiti e attivi nell'attuale portale istanze dell'Ente.

10.4 Sportello del cittadino

Dovrà essere implementato dal fornitore uno sportello del cittadino che dovrà consentire agli utilizzatori, previo login da effettuare tramite spid, cie o cns, di consultare la propria posizione anagrafica e di generare, sia a partire da questa, che tramite l'inserimento di eventuali informazioni suppletive nelle schermate mostrate a video, i più comuni modelli di autocertificazione.

Lo sportello dovrà inoltre consentire all'utilizzatore di formulare richieste generiche a specifici uffici che saranno indicati dall'Ente in fase di startup dell'infrastruttura software.

Lato backend dovrà essere dotato di funzionalità tali da garantire agli uffici riceventi di gestire le richieste dei cittadini, di rispondere loro tramite dei messaggi che dovranno essere sia visibili all'interno del portale che inviabili tramite mail, di marcare le richieste come prese in carico, evase e rigettate, e all'occorrenza di indirizzarle verso altri uffici o operatori.

10.5 Business intelligence

E' richiesta la fornitura di un modulo software con strumenti dedicati di Business Intelligence e Business Analytics.

Il modulo dovrà, tramite la raccolta di informazioni chiave ottenute da tutte le altre componenti oggetto dell'affidamento, generare delle tabelle di sintesi, dei grafici dinamici e degli indicatori, finalizzati a consentire all'Amministrazione e ai Dirigenti dell'Ente di valutare l'efficienza delle più comuni attività e procedure, al fine di poter riscontrare criticità e rallentamenti rispetto a quanto previsto e poter quindi intervenire con tempestività.

A livello di interfaccia l'applicativo dovrà garantire all'utilizzatore da un lato la disponibilità di cruscotti personalizzabili, dove poter visualizzare grafici e parametri di sintesi, aggiornati in tempo reale, facenti capo ad un sottoinsieme di moduli scelti dall'utilizzatore e ritenuti quindi di primario interesse, dall'altro dovrà rendere disponibile un'interfaccia di analisi "avanzata", con maggiori funzionalità, che dovrà consentire di effettuare ricerche personalizzate e parametrizzabili, affiancando e comparando sia dati provenienti da uno specifico modulo software che da più moduli.

Da questa seconda area l'utente dovrà inoltre poter, in autonomia, impostare delle estrazioni e delle analisi ricorrenti, che dovranno poi poter confluire nel cruscotto di analisi rapida, in modo da consentirgli di avere a disposizione le informazioni ritenute di maggiore interesse senza dover ogni qual volta reiterare complesse query di raccolta e di comparazione, e senza dover accedere agli specifici moduli della suite software fornita.

Si evidenzia che, anche qualora l'utilizzatore non parametrizzi specifiche query di analisi o opti per non personalizzare il proprio cruscotto di sintesi, il software dovrà comunque garantire degli strumenti di analisi di base, previa solo la scelta dei moduli di interesse, oppure semplicemente tramite la preliminare associazione dell'Amministratore e del Dirigente alle aree funzionali di competenza.



A titolo puramente esemplificativo di ciò che si intende per strumenti di analisi di base, si ipotizzi un'analisi di default associata al modulo "gestione atti". Il software dovrà quantomeno essere dotato di strumenti per l'enumerazione del totale di atti generati dal Servizio di competenza, quanti di questi abbiano un iter procedimentale concluso e quali ancora in corso, una statistica del tempo medio di conclusione degli stessi. Inoltre dovrà porre in evidenza il numero di procedimenti che sono ancora in itinere a fronte di un elevato scostamento temporale rispetto alla media temporale.

Prendendo invece ad esempio il modulo "protocollo", gli strumenti di business intelligence dovranno quantomeno rendere disponibili di base strumenti per evidenziare il numero di protocolli generati e registrati da specifici servizi o protocollisti, una loro suddivisione per canale di ricezione e invio (ed esempio pec, mail semplice, raccomandata, ecc.), delle medie settimanali e mensili sia distinte per servizio che per operatore.

In fase di attivazione della piattaforma l'affidatario dovrà quindi mostrare le funzionalità disponibili e le query di base già implementate, dovrà inoltre, durante l'attività formativa, rendere il più possibili autonomi gli operatori nella produzione di analisi personalizzate.

Dovrà inoltre, sia in fase di avvio che per l'intera durata contrattuale, fornire supporto per la creazione delle analisi agli stessi, nonché garantire quando richiesto anche la diretta implementazione di specifiche analisi.

10.6 Conservazione

La ditta affidataria, come già esplicitato, dovrà garantire sia gli strumenti necessari all'Ente per porre in essere le attività di conservazione previste dal CAD, sia fornire a suo onere lo spazio di conservazione. Qualora il provider sia un conservatore accreditato Agid potrà esso stesso fungere da conservatore dell'Ente; qualora non in possesso dell'accreditamento Agid dovrà invece ricorrere per erogare questo servizio ad un conservatore terzo autorizzato da Agid a svolgere questo compito. In entrambi i casi dovrà garantire fino a 40 (quaranta) GB all'anno di spazio di conservazione all'Ente, per un totale, qualora necessario, di fino a 240 (duecentoquaranta) GB durante l'intera durata contrattuale.

Il servizio di conservazione quindi erogato dovrà permettere di porre in conservazione documenti nei più comuni formati in modo sia manuale che, per specifiche tipologie documentali elencate a seguire, in modo automatico.

Per quanto riguarda l'inserimento manuale, ogni operatore dovrà avere a disposizione un'interfaccia dove, previo inserimento degli attributi di base del documento, dovrà poterne fare un upload manuale. In parallelo a questa dovrà essere disponibile un'interfaccia per la ricerca, il download e l'esibizione a norma dei documenti conservati.

Il fornitore dovrà inoltre rendere disponibile l'inserimento manuale anche a partire dal modulo protocollo, dando la facoltà agli operatori di selezionare e di inviare quindi in conservazione in questa modalità automatica specifici documenti allegati a protocolli o fascicoli di protocollo a partire dai menù di generazione o di consultazione dei protocolli stessi.

Anche i file posti in conservazione con questa seconda modalità dovranno poter essere ricercati e consultati dall'area di ricerca e di esibizione a norma sopra descritta, inoltre all'interno del modulo di protocollo dovrà essere possibile distinguerli rispetto agli altri allegati non conservati attraverso l'utilizzo di specifiche icone, spunte o altri simboli facilmente identificabili.

Per quanto riguarda l'invio automatico in conservazione, questo dovrà essere garantito per le seguenti tipologie di documenti:

- registro del protocollo;
- delibere;
- determinazioni;



- decreti;
- ordinanze;
- contratti;
- atti di liquidazione;
- fascicoli elettorali e liste elettorali;
- fatture attive e passive.

L'inserimento nell'archivio di conservazione potrà essere implementato sia in tempo reale (ad esempio per una determinazione al termine del suo iter documentale o firma) oppure massivo, per tutte le tipologie citate, ed impostabile ad intervalli regolari (ad esempio ogni 24 ore). In entrambi i casi dovrà essere reso disponibile un cruscotto che consenta sempre l'immediata verifica della corretta messa in conservazione dei documenti. Inoltre anche per i file posti in conservazione automatica dovrà essere possibile la ricerca e consultazione al di fuori dei corrispondenti moduli di generazione, ma direttamente dall'interfaccia di consultazione dell'archivio di conservazione, come per i file archiviati in modo manuale.

Il sistema dovrà inoltre prevedere degli strumenti, siano essi riepiloghi, warning o anche semplici avvisi via mail o consultabili direttamente dall'interfaccia di gestione, atti ad evidenziare se il sistema di invio automatico opera in maniera corretta o se vi sono malfunzionamenti nell'attività di sincronizzazione.

Si evidenzia infine che l'affidatario in fase di migrazione dovrà acquisire l'archivio di conservazione fino ad ora implementato dall'Ente, depositato presso il conservatore Infocert, e importarlo nella nuova infrastruttura di conservazione implementata, garantendo l'accesso nonché l'agevole consultazione degli allegati in esso contenuti.

In alternativa è concesso all'affidatario di prendere direttamente in carico l'archivio Infocert del comune di Mira e di mantenerlo attivo e disponibile all'Ente per l'intera durata contrattuale.

10.7 Modulo privacy e sicurezza

Si richiede la fornitura di un modulo per la gestione integrata degli adempimenti dell'Ente derivanti dall'applicazione del GDPR (Regolamento Europeo 679/2016).

Il modulo dovrà consentire la generazione automatizzata dei registri del trattamento dell'Ente, previo inserimento guidato, in corrispondenti aree web, dell'elenco delle banche dati dell'Ente, dei trattamenti in corso e pregressi, dei titolari e contitolari, degli incaricati interni, dei responsabili esterni e dei loro incarichi, del DPO (Data Protection Officer) e degli Amministratori di Sistema, e in generale di tutte le informazioni necessarie alla costituzione di un registro completo ed esaustivo.

Dovrà inoltre essere dotato di strumenti per la registrazione a l'analisi dello stato di sicurezza fisica dell'Ente (dello stato dei singoli locali dove avvengono i trattamenti) e del livello di sicurezza informatica.

Per quanto riguarda la sicurezza informatica, il modulo dovrà avere funzionalità atte all'analisi e gestione delle misure minime di sicurezza ICT per la pubblica amministrazione; dovrà implementare un inventario automatico dei pc e in generale dei dispositivi in rete dell'Ente, permettendo la rilevazione di hardware non autorizzato; dovrà inoltre consentire di inventariare anche il software in uso su questi dispositivi, in modo da poterlo marcare come autorizzato e non, e consentire al ced di effettuarne, se necessaria, la disinstallazione.

Dovrà inoltre consentire la descrizione, direttamente al suo interno, delle procedure e degli strumenti di backup e disaster recovery adottati, nonché avere degli strumenti per la registrazione di eventi critici e incidenti, e per i conseguenti data breach.

Il software dovrà avere inoltre funzionalità atte alla generazione automatica, previo sempre l'inserimento guidato in appositi form delle informazioni di base necessarie, non solo del registro



del trattamento ma anche di tutte le più comuni tipologie documentali derivanti dall'applicazione del GDPR, quali ad esempio:

- nomina DPO;
- nomina responsabili;
- nomina incaricati interni (persone autorizzate al trattamento);
- nomina amministratori di sistema;
- informative.

La ditta dovrà inoltre implementare un servizio di raccolta e conservazione dei log di sistema di tutti i server della rete dell'Ente, che dovranno essere conservati in cloud, non modificabili neppure dall'Ente stesso, per l'intera durata contrattuale. L'Ente potrà richiedere copia di tali log al fine di porre in essere attività di verifica dello stato di sicurezza dei sistemi, di verificare eventuali accessi o lo svolgimento di operazioni non autorizzate sugli stessi, nonché per fornirne copia ad eventuali autorità terze richiedenti.

Per quanto riguarda l'attività di migrazione dalla componente di gestione di sicurezza e privacy attualmente in uso, si evidenzia che non è necessaria l'importazione dei registri dei trattamenti e delle nomine fino ad ora effettuate dall'Ente, in quanto già presenti nell'archivio di conservazione e all'interno del protocollo, come anche non è necessario che sia importato l'attuale inventario hardware, data la sua natura dinamica.

E' invece di primaria importanza, ed è quindi richiesto, che nel nuovo software siano importate tutte le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività sopra citate ovvero, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, che siano importati gli elenchi dei trattamenti e la loro descrizione, le anagrafiche di responsabili e incaricati, come anche le informazioni inerenti la sicurezza sia fisica che tecnica dell'Ente, al fine di consentire la corretta prosecuzione delle quotidiane attività di gestione dei dati e di monitoraggio, senza trovarsi l'Ente costretto a porre in essere attività di data entry per ricostituire l'archivio necessario alla loro esecuzione.

10.8 Rilevazione delle presenze, fornitura dispositivi di rilevazione delle presenze e badge

Si esplicitano in questo paragrafo suppletive caratteristiche del modulo per la gestione del personale, ad integrazione di quanto già esplicitato all'articolo "4.4 - Area gestione del personale", in particolare per quanto riguarda l'acquisizione delle timbrature e la dotazione che è richiesta a questo fine.

Allo stato attuale il Comune di Mira per acquisire gli orari di inizio e termine servizio dei dipendenti dell'Ente presso i rispettivi stabili utilizza n.11 (undici) dispositivi di rilevazione presenze, connessi alla rete lan aziendale, i quali inviano ad intervalli regolari quanto acquisito ad un server centrale interno alla rete comunale, che a sua volta poi sincronizza il dato con il software di gestione delle presenze. Gli attuali "timbratori" supportano unicamente la lettura di badge dotati di banda magnetica.

I tesserini attualmente in dotazione ai dipendenti sono quindi dotati di banda magnetica, ma in aggiunta a questo hanno anche un chip di tipo RFID (Radio-Frequency Identification) necessario a renderli compatibili anche con i dispositivi apri porta dell'Ente, che utilizzano questa tecnologia.

Obiettivo dell'Ente è quello di uniformare la tecnologia per la verifica delle presenze a quella utilizzata per consentire gli accessi agli stabili e quindi di dotarsi di dispositivi di rilevazione presenze di tipo RFID.

A tal fine è richiesto alla ditta affidataria di fornire a proprio onere all'Ente, per l'intera durata contrattuale, n.11 (undici) dispositivi di rilevazione presenze di tipo RFID.



Dovrà inoltre fornire all'Ente anche un lotto di 300 (trecento) nuovi badge, dotati di chip che supportino tale tecnologia, che dovranno avere un layout grafico concordato con l'Ente e riportante come minimo il numero sequenziale del badge stesso e il logo del comune di Mira.

I badge forniti dovranno inoltre essere compatibili con i dispositivi, sempre RFID, apri porta dell'Ente, quantomeno per la lettura dell'id carta, l'unico parametro di cui gli stessi necessitano nonché utilizzato dall'Ente per l'associazione all'identità del soggetto possessore.

Gli attuali lettori dei dispositivi apri porta sono degli Hikvision DS-K1104M e le tessere attualmente utilizzate con essi sono delle RFID MIFARE 4K S70 ISO14443A 13,56 MHZ.

Si evidenzia inoltre che, considerato l'obiettivo di acquisire una soluzione software totalmente in cloud, di tipo SaaS, l'Ente non metterà a disposizione alcun server per lo scarico locale delle "timbrature", che dovrà quindi avvenire direttamente sui server del fornitore, ponendo così direttamente il dato disponibile al software di gestione presenze.

Per gli 11 (undici) dispositivi forniti, che saranno quindi da considerare come un noleggio con canone incluso nell'importo onnicomprensivo di aggiudicazione, l'affidatario dovrà garantire il funzionamento per l'intera durata contrattuale, provvedendo gli opportuni interventi manutentivi e sostituitivi che si renderanno necessari a questo fine. Dovrà inoltre provvedere alla loro installazione e, al termine del contratto, alla loro rimozione.

10.9 Importazione dati da applicavo Pensioni S7

L'Ente ospita presso la propria server farm un server locale Windows con installato l'applicativo Pensioni S7, fornito dall'Inps, attualmente non più in produzione ma la cui consultazione degli archivi risulta talvolta necessaria al fine di verificare le posizioni pensionistiche sia di contratti di lavoro cessati sia di taluni dipendenti ancora in forze presso l'Ente.

Si richiede quindi l'importazione dei dati dell'applicativo INPS nel nuovo gestionale, in modo da renderli fruibili all'Ufficio Personale a fronte della dismissione, che avrà luogo entro e non oltre il 31/12/2022, del server descritto.

Tuttavia, qualora i dati contenuti nell'archivio del software Pensioni S7 non risultino in alcun modo convertibili in un formato compatibile con il nuovo gestionale, oppure lo stesso non sia dotato di nessun modulo software che ne consenta la corretta visualizzazione ed estrazione, in via eccezionale sarà consentito alla ditta di provvedere ad una loro estrazione "statica", tramite l'esportazione in formati aperti, consultabili e manipolabili dall'ufficio Personale, associata all'estrazione o generazione di schede di sunto delle posizioni archiviate, sempre al fine di consentirne l'agevole consultazione in assenza dell'applicativo di riferimento.

10.10 Ulteriori strumenti per Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva e Statistica, Servizi cimiteriali

Per i servizi in oggetto, considerato il numero di anagrafiche e in generale il volume di dati gestiti, sono necessari dei suppletivi strumenti finalizzati all'analisi massiva di specifiche casistiche nonché alla generazione massiva di talune categorie documentali.

Nel dettaglio, analizzando i servizi cimiteriali, è di fondamentale importanza per l'operatore avere sempre a disposizione lo stato di occupazione dei loculi, e questo non solo tramite la consultazione o la visualizzazione grafica dello stato degli stessi, ma tramite degli specifici strumenti di ricerca, nonché tramite statistiche che evidenzino massivamente la condizione di uno o più cimiteri, oppure di sezioni degli stessi.

L'affidatario dovrà quindi garantire strumenti a questo dedicati.



Inoltre dovranno essere resi disponibili strumenti per la verifica massiva delle scadenze delle concessioni.

Questi potranno consistere in semplici funzionalità di export specificamente parametrizzate a tal fine (ad esempio nella presenza di un'esportazione che permetta di visualizzare ed estrarre tutte le concessioni che hanno o hanno avuto termine in uno specifico intervallo di tempo), oppure in menù e schermate dedicate all'evidenziazione e alla gestione delle scadenze.

Per quanto riguarda l'Anagrafe e lo Stato Civile, numerose operazioni richieste agli operatori necessitano la generazione massiva di certificati.

Quindi oltre alle basilari funzionalità di stampa e generazione in pdf delle certificazioni all'interno dell'anagrafica del cittadino, dovrà essere disponibile un'interfaccia dedicata alla loro generazione massiva.

Questa stampa massiva dovrà essere possibile sia a seguito di un'estrazione parametrizzata che consenta di demarcare i soggetti interessati, sia tramite l'inserimento di una lista di codici fiscali e numeri di carta d'identità d'interesse.

Per quanto concerne l'Ufficio Leva, oltre a funzionalità per le più comuni attività ordinarie, è richiesto che il gestionale disponga dell'integrazione con il programma Teleleva, al fine di consentire il trasferimento delle liste di leva al comando delle forze armate competente.

Art. 11 - Fascicolazione

Il Comune di Mira allo stato attuale utilizza in modo limitato la fascicolazione digitale, di conseguenza la maggior parte dei documenti nel Protocollo e nell'attuale modulo di gestione Atti risultano "isolati" e privi di riferimenti fascicolari, anche quando riguardanti il medesimo procedimento amministrativo.

Il Comune di conseguenza intende avviare un più ampio processo di dematerializzazione, organizzazione e fascicolazione digitale. Il provider dovrà quindi fornire adeguati moduli all'interno del software di protocollo per la creazione dei fascicoli. Dovrà inoltre impostare la struttura di base della fascicolazione, creando anche dei macro fascicoli preimpostati per le categorie documentali ricorrenti, personalizzandola in base alla struttura aziendale e all'organigramma.

Al termine delle attività dovrà poi effettuare idonei corsi di formazione al personale per renderlo in grado di utilizzare in piena autonomia la componente e la struttura fascicolare configurata, in modo da renderlo in grado di popolare quanto strutturato, nonché di creare, popolare e gestire nuovi fascicoli e sottofascicoli.

Art. 12 - Formazione

Tutte le attività finalizzata all'avvio della nuova infrastruttura, quali ad esempio la migrazione e conversione delle basi dati, la creazione dell'organigramma e degli utenti, l'impostazione dell'iter per i procedimenti amministrativi, le attività di tipo sistemistico per la predisposizione e configurazione dell'infrastruttura remota, così come ogni altra attività diretta o indiretta da parte del provider necessaria al completo ed efficiente utilizzo della suite fornita, saranno sempre da considerarsi come incluse nell'importo di aggiudicazione.

In aggiunta il fornitore dovrà garantire all'Ente, sempre incluse nell'importo di aggiudicazione, n.70 (settanta) giornate di formazione da 8 (otto) ore agli uffici, per un totale pari a 560 (cinquecentosessanta) ore di formazione.

Parte di queste giornate saranno concordate col fornitore subito dopo l'aggiudicazione, sulla base del piano di progetto, come dettagliato all' "Art. 23 - Piano di Progetto", e dovranno essere



effettuate prima della messa in esercizio delle componenti essenziali del sistema, in modo da rendere gli operatori da subito in grado di utilizzarlo ed evitando quindi blocchi dell'attività amministrativa. Un secondo gruppo di giornate sarà utilizzato dall'Ente in concomitanza all'avvio del sistema stesso, o in ogni caso di conseguenza ai bisogni evidenziati durante le attività preliminari all'avvio. Le restanti giornate di formazione non godute costituiranno credito per l'Amministrazione appaltante che potrà utilizzarle, successivamente, a suo insindacabile giudizio, sia per attività di formazione che di supporto e affiancamento nello svolgimento di specifiche attività.

Si evidenzia che le attività formative dovranno poter essere svolte in presenza oppure tramite strumenti di conferenza e web meeting. La scelta tra l'una o l'altra modalità sarà sempre rimessa a insindacabile valutazione dell'Ente.

Art. 13 - Consultazione dell'Anagrafe dell'Ente da parte delle Forze dell'Ordine e di soggetti terzi autorizzati

Il Comune di Mira, sia a fronte di specifici adempimenti normativi, sia al fine di ottimizzare trasferimenti di informazioni conseguenti alla stipula di specifici contratti e convenzioni, necessita di condividere parte della banca dati Anagrafica. Questa condivisione tuttavia, sia al fine di rispettare il principio della non eccedenza che di limitare l'accesso diretto al gestionale in uso presso i servizi demografici, dovrà essere implementata in modalità differenti a fronte, appunto, delle differenti esigenze di condivisione. Nei paragrafi a seguire saranno descritti gli strumenti richiesti a tal fine.

13.1 Portale web di consultazione anagrafica

Si richiede l'implementazione di un cms o, in alternativa, della creazione di un'interfaccia web dedicata alla consultazione di un sottoinsieme configurabile di elementi dell'Anagrafe comunale.

Quello che è richiesto non è la facoltà di creare semplicemente degli account, più o meno limitati, per l'accesso al gestionale del Servizio Anagrafe (che dovrà di base essere accessibile via web in quanto facente capo ad un servizio SaaS), ma la fornitura di una suppletiva e distinta area web, che consenta la visualizzazione in sola lettura dei dati presenti nella banca dati di riferimento e dotata unicamente di funzionalità di consultazione e di export, sia singola che massiva, delle anagrafiche dei cittadini residenti (o stati residenti in passato) presso il Comune di Mira.

L'accesso a questa interfaccia dovrà avvenire previo rilascio di account da parte dell'Ente oppure tramite Spid/Cie/Cns, ovvero tramite l'abilitazione di specifici codici fiscali e la conseguente attività di profilazione.

Nell'interfaccia di profilazione dovrà essere possibile definire delle tipologie di permessi "standard", da utilizzare per le esigenze di accesso più comuni, associabili quindi a più utenti, come l'attribuzione di specifici permessi di accesso, limitati a circoscritte funzionalità di consultazione.

Nell'area di gestione profili, sia massivi che personali, dovrà essere possibile esplicitare se al/ai soggetto/i interessato/i dovrà essere concessa la consultazione solo previo inserimento di specifici parametri di ricerca o libera (massiva). Dovrà essere possibile abilitare il profilo alla sola visualizzazione o all'export (in formati open data) della singola posizione o del risultato di una ricerca.

Dovrà essere possibile poi esplicitare se la consultazione dovrà consentire la visura solo dell'anagrafica del soggetto in senso stretto (data e luogo di nascita e di morte, attuale residenza, nome, cognome e codice fiscale, data di immigrazione ed emigrazione da Mira), oppure mostrare



anche informazioni corrispondenti al suo stato civile e a quanto contenuto nel suo stato famiglia, e di conseguenza sui membri del suo nucleo familiare.

L'Ente dovrà avere la facoltà, tramite l'esportazione di log o altre modalità di visualizzazione, di verificare all'occorrenza il corretto utilizzo degli accessi garantiti, tramite la consultazione degli indirizzi ip da cui è stato effettuato l'accesso alla piattaforma, degli orari di login e logout, e dei dati visionati ed eventualmente esportati, al fine di poter intervenire a fronte di abusi o di accessi fraudolenti alla piattaforma.

13.2 Esportazione in tracciati di modello definito

Il “modulo anagrafe, stato civile, leva e gestione cimiteriale”, al pari di tutti gli altri moduli software che dovranno essere forniti, dovrà essere dotato di funzionalità di esportazione nei più comuni formati di tipo aperto delle anagrafiche contenute, inoltre dovrà mettere a disposizione degli operatori esportazioni ulteriori finalizzate a soddisfare le più comuni necessità di aggregazione dei servizi dell'Ente.

Il software però, oltre a queste esportazioni di tipo generico e predefinito, dovrà garantire la facoltà di estrarre quanto contenuto nelle proprie basi dati in tracciati definiti dall'Ente, usualmente in formato testuale, csv o xml, in base alle necessità di condivisione degli stessi con enti terzi.

Allo stato attuale i servizi demografici dell'Ente utilizzano due estrazioni di tipo personalizzato, una per la condivisione delle anagrafiche con Veritas S.p.a., necessaria al fine della corretta erogazione da parte della stessa del servizio di raccolta dei rifiuti, e una seconda per la condivisione di anagrafiche, di elenchi di cittadini nati, deceduti, immigrati ed emigrati con l'ULSS 3.

L'affidatario avrà l'onere di implementare, qualora non già disponibili, secondo i modelli di tracciato che saranno forniti dall'Ente, le due estrazioni citate.

Inoltre qualora durante la durata contrattuale, a seguito di ulteriori convenzioni, contratti, adeguamenti normativi o a specifiche esigenze dell'Ente, si presenti la necessità di implementazione di ulteriori esportazioni facenti capo alle basi dati citate, il fornitore dovrà provvedere alla loro realizzazione e alla loro eventuale modifica e integrazione.

Art. 14 - Integrazione funzionale e interoperabilità

Fine ultimo dell'acquisizione di un gestionale unico e integrato per tutte le componenti indicate è l'integrazione delle funzionalità e delle banche dati dei singoli moduli.

I dati inseriti in una qualsiasi base dati del cms dovranno quindi essere disponibili a tutti gli altri moduli che ne necessitino, e quindi eliminando, pur nel rispetto del principio della non eccedenza, la necessità di esportare dati da procedure del software per doverle poi importare in altri.

Per quanto riguarda l'integrazione funzionale, è essenziale che le funzionalità implementate da componenti di comune utilizzo siano disponibili a tutti gli altri moduli del software.

L'invio di mail e pec tramite protocollo, ad esempio, è un'esigenza comune a tutti i servizi dell'Ente, ragione per cui le funzionalità di invio mail e di protocollazione non dovranno essere disponibili solo in modo isolato, unicamente accedendo alle schermate di inserimento manuale del “modulo protocollo”, ma dovranno essere utilizzabili a partire da ogni modulo che ne possa beneficiare.

Analogamente, considerando la procedura di creazione di bollettini PagoPa, dovranno esserci funzionalità per il loro inoltro automatico via mail direttamente a partire dai diversi moduli applicativi che ne consentano la produzione.



Ulteriore casistica è rappresentata dall'utilizzo delle anagrafiche del modulo Anagrafe, che dovranno essere condivise con il modulo protocollo, in modo da rendere disponibili ai protocollatori i recapiti dei cittadini residenti.

Le funzionalità di protocollazione stesse poi dovranno essere disponibili all'interno della pressoché totalità dei moduli forniti, in particolare per quanto riguarda la protocollazione in partenza, e quindi l'invio diretto di comunicazioni, atti e certificati alla cittadinanza.

L'integrazione col protocollo non dovrà però essere garantita solo ai moduli interni al gestionale ma anche resa disponibile ad applicativi terzi.

L'aggiudicatario dovrà a questo fine rendere disponibili dei web services, dovrà inoltre fornire la documentazione necessaria per il loro utilizzo nonché garantire il supporto e le eventuali istruzioni operative al fine di consentire alle ditte incaricate dal comune di Mira il loro corretto utilizzo. Dovrà inoltre farsi carico di eventuali attività di parametrizzazione e configurazione necessarie a tal fine, senza per questo poter pretendere alcun onere aggiuntivo.

I protocolli di comunicazione utilizzati saranno i più comuni protocolli web standard come TCP/IP, HTTP/HTTPS per la trasmissione delle informazioni e tecnologie WEB Service (XML, SOAP, etc) per la definizione e l'interscambio dei dati.

Art. 15 - Utilizzo mobile

Si richiede che il gestionale fornito sia, se non nella sua totalità almeno in parte, utilizzabile anche da dispositivi mobile Android e IOS.

Il gestionale quindi dovrà essere nativamente sviluppato con tecnologia mobile friendly, e quindi in primis essere responsive, e quindi in grado di adattarsi alle differenti risoluzioni che caratterizzano gli schermi di tablet e cellulari. Dovrà inoltre essere compatibile con le versioni mobile dei browser web più diffusi, quali Chrome, Firefox, Safari, ecc.

In alternativa saranno accettate anche soluzioni in cui il software applicativo non sia nativamente sviluppato per mobile, ma per cui siano state sviluppate separatamente delle componenti ad hoc finalizzate a renderne utilizzabili specifiche funzionalità su dispositivi mobili.

A titolo esemplificativo, sarà accettato anche un gestionale non nativamente compatibile con dispositivi mobili a condizione che il fornitore garantisca suppletivamente a questo l'accesso ad uno o più portali web dedicati, oppure ad un'apposita app, che consenta il corretto svolgimento sui dispositivi indicati almeno delle seguenti operazioni:

- consultazione protocollo;
- consultazione archivio di conservazione;
- consultazione atti (sia quelli il cui iter documentale è ancora in corso sia quelli conclusi).

In aggiunta a questo si richiede che sia invece utilizzabile nella sua totalità su dispositivi mobili, per quanto riguarda le funzionalità lato dipendente, il modulo o portale web dedicato alla gestione del personale.

Nello specifico dovrà essere garantita la possibilità ai dipendenti dell'Ente di richiedere direttamente su dispositivi Android e Ios l'autorizzazione per assenze (richieste di ferie e permessi), inoltre sempre dalla medesima interfaccia dovranno poter essere visualizzate le timbrature ed effettuate richieste di variazione o integrazione. L'interfaccia dovrà inoltre garantire la facoltà di consultazione dello stato di approvazione o diniego delle stesse da parte dei responsabili.

Sempre dall'interfaccia mobile personale i dipendenti dovranno poter consultare o scaricare copia dei propri cedolini nonché di ulteriori documenti e certificazioni resi loro disponibili dall'Ufficio Personale.



Art. 16 - Ulteriori caratteristiche tecniche del software, compatibilità

Il software fornito dovrà garantire specifiche caratteristiche per quanto riguarda l'infrastruttura implementata, il supporto lato client, l'accessibilità del portale, la compatibilità con i supporti di firma digitale, ecc.

A seguire questi aspetti saranno elencati e dettagliati.

1. I moduli applicativi oggetto dell'offerta dovranno essere conformi alla normativa vigente e specificatamente ai principi del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.lgs 82 del 2005 e s.m.i. ed essere realizzati in conformità alle disposizioni/raccomandazioni emanate da AGID e PagoPa.
2. Il sistema informativo gestionale offerto dovrà essere totalmente integrato, accessibile via web e predisposto al funzionamento in modalità ASP (Application Service Provider). L'utilizzo dovrà essere possibile a qualsiasi client dotato di uno dei più comuni browser internet (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome,), senza necessitare l'installazione di componenti ulteriori, fatto salvo quelle eventualmente necessarie per l'apposizione di firme digitali o all'utilizzo di specifiche componenti hardware (quali ad esempio scanner per la protocollazione facilitata o stampanti ad aghi, ...).
3. La soluzione applicativa dovrà essere integrata con i più comuni strumenti digitali necessari per interagire con la PA, in particolare: PEC, SPID (sistema di pubblica identità), CIE (carta d'identità elettronica), CNS/CRS (Carta Nazionale e Regionale dei Servizi), Firma Digitale (firma digitale fisica e firma digitale remota). Il fornitore dovrà inoltre garantire il supporto per tutti i suppletivi strumenti introdotti dal legislatore a tale fine per tutta la durata contrattuale, svolgendo tutte le attività di sviluppo del proprio software (manutenzione evolutiva) necessarie ad integrarli.
4. La soluzione applicativa dovrà essere adeguata a garantire tutti i principi di sicurezza e privacy di un Sistema Informatico conforme alla normativa vigente. Nello specifico quindi oltre a garantire il pieno rispetto di quanto richiesto dal Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.lgs 82 del 2005 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2018, la soluzione dovrà avere caratteristiche tecniche e funzionali tali da consentire all'Ente per quanto di competenza il pieno rispetto delle misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni emanate da Agid.

Art. 17 - Open data

Ogni modulo del software deve garantire al proprio interno funzionalità tali da consentire l'esportazione dei dati in esso contenuti in formato aperto (open data), tramite apposite funzionalità di selezione, filtraggio e salvataggio.

Prendendo come riferimento la classificazione di Tim Berners-Lee, il fondatore del World Wide Web, che ha classificato il formato dei dati su una scala che va da uno a cinque stelle, dove una stella corrisponde al minimo di apertura e cinque stelle al massimo, come a seguire esplicitato:

- * Dato non strutturato e codificato in formato proprietario (esempi: un file pdf immagine; un'immagine jpeg);



- ** Dato strutturato ma codificato in formato proprietario (quindi abbastanza facile da poter essere elaborato da un'applicazione informatica);
- *** Dato strutturato in un formato non proprietario (per esempio, il formato CSV, che può essere aperto da qualsiasi software);
- **** Dati strutturati e codificati in formato non proprietario e dotati di un identificativo unico di risorsa (URI). Un esempio è lo standard RDF: applica al dato un significato condiviso ("quel dato ha lo stesso significato in qualsiasi lingua, per qualsiasi Paese");
- ***** Dati aperti collegati ad altri insiemi di dati aperti (Linked data);

il gestionale fornito dovrà garantire per i dati in esso prodotti e archiviati, fatta eccezione per i dati che per loro natura non si prestano ad essere esportati in formato open, oppure ricevuti direttamente in formato non open e quindi archiviati nel loro formato di origine, esportazioni in formato in nessun caso inferiore a tre stelle, e quindi che non necessitino per la loro consultazione ed elaborazione di nessun software proprietario, ma al contrario di soli software con licenza open source liberamente ricercabili e scaricabili dal web.

Art. 18 - Compatibilità con strumenti di Office Automation Open Source

Il Comune di Mira ha provveduto alla dismissione dei software di office automation Microsoft e in generale proprietari a favore di un completo passaggio all'utilizzo di Libre Office. Il nuovo gestionale non dovrà quindi vincolare in alcun modo l'Amministrazione all'utilizzo di tali strumenti per la generazione di documenti.

E' necessario che l'applicativo e tutte le sue componenti per la generazione di atti, per la composizione del testo di pec e comunicazioni, e in generale per la produzione ed estrazione di documenti, utilizzi strumenti interni tali da generare e salvare documenti sempre e comunque in formato aperto, o che in alternativa a tal fine necessiti al più di software di office automation open source quali Libre o Open Office.

Si richiede in particolare che tutti gli atti siano generati in formato aperto ODT (Open Document) o RTF (Rich Text Format), e che le operazioni di conversione in formato pdf dei documenti generino documenti in formato PDF/a. Per quanto riguarda la componente finanziaria, fortemente legata a formati di tipo tabellare, l'applicativo dovrà necessariamente essere in grado di esportare i dati in formato csv/ods/xlsx, a cui andranno ad aggiungersi specifiche estrazioni in formato xml qualora necessarie.

In generale tutti gli elenchi, i documenti, le elaborazioni statistiche e qualsivoglia altra informazione disponibile e consultabile all'interno di un modulo software dovrà essere esportabile tramite apposite funzionalità nel formato aperto più idoneo (testuale o tabellare), garantendo la creazione di file classificabili con almeno 3 (tre) stelle secondo la classificazione del W3C già citata all'articolo "17 - Open Data", al fine di consentire l'agevole condivisione e diffusione da parte dell'Ente dei dataset ritenuti idonei.

Art. 19 - Penetration e vulnerability test

Al fine di garantire la sicurezza del patrimonio informativo nonché la continuità operativa dell'Ente è richiesto alla ditta aggiudicataria di eseguire, con cadenza almeno semestrale, un test di penetrazione e un'analisi di vulnerabilità su sistemi e apparati coinvolti nell'erogazione dei servizi oggetto del contratto, nonché su ogni sistema che, direttamente o indirettamente, svolga o sia



necessario allo svolgimento di attività di archiviazione e trasferimento di dati di titolarità del Comune di Mira.

Con le attività di penetration test, attraverso idonei strumenti anche automatici, il fornitore dovrà simulare l'attacco di un utente malintenzionato, individuando e poi sfruttando le eventuali e potenziali vulnerabilità dei sistemi riscontrate per svolgere delle attività non autorizzate o per impedire il corretto funzionamento degli stessi.

Il test avrà l'obiettivo di evidenziare in modo proattivo le debolezze della piattaforma fornendo il maggior numero di informazioni sulle vulnerabilità che ne avranno permesso l'accesso non autorizzato oppure che avranno causato il blocco, fornendo una stima chiara sulle capacità di difesa e del livello di penetrazione raggiunto nei confronti delle vulnerabilità sia interne che esterne al sistema, nonché della sua sicurezza fisica.

L'attività richiesta potrà essere svolta sia direttamente dal fornitore sia, qualora questo non sia dotato delle competenze o della strumentazione hardware o software necessarie a compierla, da una ditta da questi incaricata a tal fine.

Lo svolgimento di ogni penetration e vulnerability test dovrà essere schedato in accordo con l'Ente, a garanzia che le attività che comporta non causino disservizi alle attività istituzionali. A tal fine si anticipa che non saranno in alcun caso prese in considerazione schedazioni che implicino attività che potrebbero, anche solo potenzialmente, ostacolare o rallentare l'attività dell'Ente durante l'orario d'ufficio.

Qualora l'affidatario si avvalga di una ditta terza per le attività di test dovrà comunicarlo all'Ente, dovrà inoltre provvedere a nominarla Sub-Responsabile del Trattamento ai sensi del GDPR per le basi dati potenzialmente interessate dalle sue attività. Della nomina richiesta dovrà inoltre essere inviata copia all'Ente.

L'attività di test si concluderà con lo sviluppo dal parte del provider di una reportistica descrivente le attività svolte, le anomalie e vulnerabilità riscontrate, una conseguente stima d'impatto nonché le azioni di rientro o mitigazione delle problematiche riscontrate.

Tale documentazione dovrà essere inviata all'Ente e sarà da parte di questo oggetto di verifica, al fine non solo di controllo sull'effettivo svolgimento del servizio ma anche di valutazione sull'adeguatezza delle misure correttive e di mitigazione delle vulnerabilità eventualmente emerse.

Art. 20 - Modalità di esecuzione della fornitura e collaudo

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere a presentare al Comune un progetto esecutivo, come dettagliato all'articolo "23 - Piano di progetto" corredato da una programmazione della totalità delle attività della fornitura e dei servizi previsti per l'avviamento a regime della soluzione applicativa offerta. Il progetto esecutivo dovrà contenere almeno:

- la programmazione temporale delle singole attività previste espressa con un gantt di dettaglio;
- la pianificazione e le modalità di realizzazione dei test funzionali;
- la proposta di un piano di formazione.

Le attività preparatorie necessarie all'attivazione dei servizi dovranno avere corso nel secondo semestre dell'anno 2022.

Queste attività includeranno la predisposizione della piattaforma e dell'ambiente di lavoro in cloud, la parametrizzazione del gestionale e di tutte le sue componenti applicative in base al funzionigramma e alle suppletive specifiche espresse dall'Ente, la creazione delle utenze per gli operatori dei Servizi, lo svolgimento delle attività di personalizzazione procedurale e applicativa richieste (implementazione iter documentali, realizzazione export personalizzati, integrazioni con



sistemi terzi, ecc.), lo svolgimento dell'attività di formazione e la conversione e bonifica di tutte le basi dati e degli archivi provenienti dai gestionali attualmente utilizzati dall'Ente corrispondenti alle aree applicative elencate all'articolo "4 - Componenti del software", l'installazione e configurazione dei dispositivi di rilevamento presenze, la predisposizione dei badge per il personale dipendente.

Le attività elencate, in particolare la conversione delle banche dati pregresse, dovranno avere termine entro e non oltre il 30/11/2022, questo al fine di permettere al Comune di Mira di verificare l'esito delle stesse, e di consentire all'affidatario, a fronte di anomalie e incompletezze emerse, di poter intervenire sia dal punto di vista correttivo che integrativo.

E' necessario e quindi richiesto che l'attivazione di tutti i moduli applicativi abbia luogo in data 01/01/2023. A partire da tale data la soluzione fornita dovrà essere utilizzabile nella sua completezza e in modo esclusivo, a garanzia della continuità operativa dell'Ente.

Al termine delle attività di avvio del sistema e di tutte le sue componenti, previa verifica delle funzionalità e delle prestazioni della soluzione, l'Ente rilascerà un certificato di collaudo positivo del sistema.

Art. 21 - Servizio di manutenzione, helpdesk, adeguamento, assistenza e hosting

Per l'intera durata contrattuale il fornitore dovrà garantire un servizio di manutenzione, helpdesk e adeguamento normativo, nonché di hosting per l'intera soluzione SaaS fornita.

L'affidatario dovrà garantire servizi di helpdesk (anche con teleassistenza e telediagnosi), aggiornamenti di compatibilità, nonché modifiche a livello applicativo di adeguamento a variazioni della normativa, sia che queste richiedano cambiamenti funzionali, di interfaccia o alla base dati del software.

Il servizio di helpdesk dovrà essere di tipo 5/7, reperibile 8 (otto) ore al giorno. E' richiesto inoltre espressamente anche un servizio di assistenza e supporto nei giorni festivi e nei sabati durante i quali dovessero svolgersi tornate elettorali per le procedure relative agli adempimenti degli uffici elettorale, anagrafe e protocollo.

Il fornitore dovrà predisporre un sistema di ticketing per la gestione delle richieste di supporto ed assistenza tecnico/operativa, in grado di tracciare lo stato di avanzamento di una richiesta di assistenza, dalla ricezione fino alla completa risoluzione della stessa, e fornire informazioni utili per la verifica della qualità del servizio erogato e il monitoraggio dei livelli di servizio concordati.

Dovrà essere possibile aprire un ticket:

- Telefonando ad un numero dedicato al servizio di Help Desk
- Tramite e-mail inviata ad un indirizzo dedicato. In seguito all'apertura del ticket l'utente del Comune dovrà ricevere dal sistema una e-mail di conferma dell'avvenuta presa in carico della segnalazione.
- Tramite PEC all'indirizzo del fornitore
- Tramite Accesso Web h 24, 7 giorni su 7, da un'area web riservata messa a disposizione dal fornitore

L'utente dovrà essere libero di scegliere la modalità ritenuta più idonea fra quelle sopra elencate.

Qualsiasi sia la metodologia scelta, non cambierà per il fornitore il tempo disponibile per la chiusura del ticket, fatti salvi quelli aperti tramite pec per cui il tempo per la chiusura sarà pari a quello più sotto esplicitato più ulteriori 24 (ventiquattro) ore solari.



Tramite l'helpdesk i Sistemi Informativi del Comune, così come i singoli operatori, dovranno poter contattare il fornitore e segnalare malfunzionamenti o anomalie, sia lato applicativo che su procedure o istanze.

L'assistenza dovrà risolvere la problematica, se strettamente bloccante, al massimo entro 4 (quattro) ore dalla segnalazione. In caso di anomalia non bloccante il tempo per la risoluzione dovrà essere invece pari al massimo ad 8 (otto) ore lavorative. La qualificazione delle problematiche come bloccanti o meno rimane di competenza esclusiva dell'ufficio dell'Ente che segnalerà l'anomalia.

Per giustificati motivi il fornitore potrà richiedere all'Ente un tempo maggiore per la risoluzione di un'anomalia. Questo sarà possibile solo per le anomalie non bloccanti e in ogni caso la facoltà se concedere o meno questa deroga sarà a insindacabile giudizio dell'Ente. In caso di diniego l'anomalia dovrà essere risolta entro le 8 (otto) ore lavorative standard, pena l'applicazione da parte dell'Ente della corrispondente penale.

Il servizio di help-desk dovrà inoltre garantire i seguenti servizi:

- Risolvere problematiche di funzionamento del software, intervenendo all'occorrenza anche sulla configurazione di specifiche componenti dei sistemi client;
- Effettuare gli aggiornamenti necessari a mantenere operativa ed efficiente l'intera infrastruttura, il che include non solo aggiornamenti all'applicativo e ai suoi moduli ma anche di tutte le eventuali componenti sia lato sistema operativo che lato software necessarie per la sua corretta esecuzione;
- Dare precise indicazioni operative su come eseguire attività e operazioni sia ordinarie che straordinarie;
- Fornire indicazioni per un efficiente e ottimale utilizzo del software;
- Configurazione delle postazioni client qualora la procedura standard di configurazione comunicata all'Ente manifesti anomalie o di fronte a condizioni di necessità e urgenza;
- Risolvere problemi di connessione del software a periferiche quali stampanti, scanner, etichettatrici, ecc.;
- Effettuare ottimizzazioni dell'ambiente fornito (e quindi di tutte le sue componenti gestionali, database, server, client, ecc.) al fine di migliorarne le prestazioni;
- Riconfigurazioni parziali dell'applicativo di conseguenza a variazioni dell'organizzazione (implementazione e modifica della pianta organica, variazione dei profili sia di categorie che di singoli utenti, creazione di utenze ad hoc per bisogni specifici);
- Variazioni degli iter documentali in base alle indicazioni degli uffici di competenza;
- Integrazione di caselle mail e mail pec nel protocollo in base a quanto richiesto dall'Ente;
- Diagnosi di problematiche che possano pregiudicare l'operatività del software.

Dovranno essere garantite tutte le modifiche, gli adeguamenti e le integrazioni necessarie all'Ente di conseguenza a variazioni della normativa di riferimento. Per queste modifiche e integrazioni le tempistiche di rilascio dovranno essere tempestive ed in ogni caso tali da consentire all'Ente di adempiere a tutti gli obblighi di legge.

Per aggiornamenti normativi si intendono sia quelli esplicitamente dichiarati come variazioni o aggiornamenti di norme già in vigore e pubblicati sugli organi istituzionali di informazione (Gazzetta Ufficiale, BUR, etc), sia quelli conseguenti alla pubblicazione di nuove norme aventi conseguenze sull'attività istituzionale dell'Ente.

Dovranno anche essere forniti aggiornamenti di compatibilità. Il fornitore quindi implementerà costantemente le integrazioni necessarie a garantire la compatibilità con le diverse release dei sistemi operativi, browser web e in generale per il supporto all'ultima versione stabile di tutti i software e componenti direttamente o indirettamente necessari all'utilizzo del portale.



Dovrà essere garantita la continuità operativa dei flussi di cassa da e verso il Tesoriere anche in caso di cambio dell'Istituto di Credito in corso d'anno. Gli eventuali interventi necessari per l'adeguamento dei tracciati record in caso di cambio del Tesoriere dovranno essere concordati dal fornitore con l'Istituto di Credito e dovranno considerarsi inclusi nel canone manutentivo.

Il fornitore si impegna inoltre a fornire assistenza di fronte a disservizi, irraggiungibilità o errori di elaborazione del software. Per quanto riguarda il servizio di hosting dovrà garantire un'accessibilità e quindi una disponibilità (uptime) non inferiore al 99.98 % su scala annuale.

Eventuali attività manutentive programmate e concordate con i Sistemi Informativi che comportino un'interruzione dei servizi non saranno conteggiate per la verifica del rispetto del livello di uptime richiesto.

L'infrastruttura atta ad erogare il servizio dovrà essere mantenuta dal provider stesso, garante del suo funzionamento. Il fornitore dovrà quindi gestirla in modo completamente autonomo, ivi compresi gli interventi atti a renderla dal punto di vista sistemistico, hardware, nonché dal lato delle reti dati, idonea e proporzionata ai servizi erogati e al loro livello di utilizzo.

Tutti gli aggiornamenti sia lato applicativo che di sistema operativo necessari, così come ogni altro intervento sui server remoti, fisici o virtuali, nonché sulle componenti software suppletive installate saranno di conseguenza competenza del fornitore.

Per quanto riguarda gli 11 (undici) dispositivi di rilevazione presenze forniti, l'affidatario dovrà garantirne il funzionamento per l'intera durata contrattuale, provvedendo agli opportuni interventi manutentivi, sostituitivi e di configurazione che si renderanno necessari a questo fine.

Le anomalie riscontrate sui dispositivi di rilevazione presenze, siano essere hardware, software, di funzionamento o di configurazione, dovranno in ogni caso essere risolte entro e non oltre 16 (sedici) ore lavorative dall'apertura del ticket di segnalazione da parte dell'Ente.

Art. 22 - Proprietà dei dati

Tutti i dati, informazioni ed elaborazioni che saranno ospitati, di conseguenza all'affidamento, presso l'infrastruttura del fornitore sono e permangono di proprietà dell'Ente.

L'affidatario avrà quindi l'obbligo, a fronte di richiesta dall'Ente, di fornire copia fruibile degli archivi (dump non cifrati del database, esportazioni xml, archivio fruibile dei documenti pdf o in altro formato allegati o generati dal sistema) uniti ad esportazioni in formato consultabile ods/csv di tutte la banche dati.

In caso di futuro cambio di provider da parte del Comune, il fornitore dovrà garantire al nuovo soggetto idonei accessi al database e ad ogni qualsivoglia altra risorsa di archiviazione necessaria a permettere l'esportazione degli stessi e l'importazione nelle nuove strutture. **L'inottemperanza a questo vincolo, dato il conseguente grave disservizio alla continuità dell'attività degli uffici e all'erogazione dei servizi al cittadino che ne deriverebbe, sarà considerata dall'Amministrazione come interruzione di pubblico servizio.**

Qualora espressamente richiesto inoltre, il fornitore al termine del contratto dovrà provvedere ad installare su un idoneo hardware fisico o virtuale messo a disposizione dall'Ente copia del gestionale, dei corrispondenti archivi e dei database, in modo da renderlo accessibile in consultazione anche al termine dell'affidamento. Per quanto riguarda le componenti per l'erogazione dei servizi alla cittadinanza, potrà essere richiesto dall'Ente al fornitore di installare, sempre presso un'infrastruttura a questo fine indicata, quanto necessario alla sola consultazione delle istanze, segnalazioni e richieste ricevute, nonché dell'iter di gestione delle stesse da parte degli uffici di competenza.



Art. 23 - Piano di progetto

La ditta partecipante dovrà presentare una proposta di Piano di Progetto accompagnato da un cronoprogramma (diagramma di Gantt) che illustri i tempi, le relazioni temporali e le correlazioni tra le attività. Il Piano di Progetto ha lo scopo di fornire tutte le informazioni sulle modalità con cui il fornitore intende procedere all'esecuzione della fornitura e all'erogazione dei relativi servizi, con la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto. Nel piano dovranno essere descritti i tempi di attuazione del progetto, l'organizzazione, gli strumenti e le risorse umane impegnate, nonché le metodologie utilizzate per soddisfare i requisiti tecnico-funzionali e di qualità richiesti. In particolar modo dovranno essere dettagliate le attività con le modalità operative, le priorità, le eventuali criticità, i ruoli e responsabilità nel processo di fornitura, compresi gli eventuali interventi richiesti agli uffici comunali.

La proposta di piano presentata dalla ditta concorrente non sarà vincolante per l'Amministrazione, la quale si riserva la facoltà di richiederne una revisione in relazione alle proprie esigenze organizzative.

Una delle prime attività successive all'affidamento sarà la stesura del Piano di Progetto definitivo, concordato tra il fornitore e l'Amministrazione. Questo sarà una versione dettagliata ed aggiornata del primo Piano che includerà tutte le modifiche concordate per una migliore e più completa aderenza alle esigenze dell'Ente.

Il Piano di Progetto iniziale dovrà prevedere inoltre la proposta per l'organizzazione e schedulazione di adeguate attività di formazione del personale dipendente del Comune.

Dovrà includere poi una schedulazione delle attività di migrazione dei dati dagli attuali applicativi e della conversione e importazione nel nuovo sistema dei dati medesimi.

Dovranno inoltre essere schedulate nel documento le attività di test preliminare alla messa in opera dell'applicativo, con specificazione dei tempi e delle modalità operative di svolgimento.

Art. 24 – Obblighi assicurativi e responsabilità

La Ditta appaltatrice si assume ogni responsabilità sia civile che penale derivategli ai sensi di legge a causa dell'espletamento di quanto richiesto dal presente Capitolato.

La Ditta appaltatrice, con la sottoscrizione del presente Capitolato, solleva il Comune di Mira da qualsiasi pretesa e azione di rivalsa che possa essere intentata nei confronti della stessa Amministrazione per infortuni o danni arrecati a terzi o a dipendenti, in relazione allo svolgimento del servizio.

A tale scopo la Ditta si impegna a consegnare al Comune di Mira, prima dell'avvio del servizio:

a) una polizza responsabilità civile verso terzi stipulata con una primaria Compagnia di Assicurazione, nella quale venga indicato che il Comune di Mira debba essere considerato "terzo" a tutti gli effetti. L'assicurazione dovrà assicurare la copertura per il seguente massimale: euro 10.000.000,00 massimale unico per sinistro;

La polizza dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- dovrà avere una durata pari a quella dell'appalto affidato;
- dovrà espressamente prevedere la rinuncia di rivalsa da parte della compagnia assicuratrice per le somme pagate a titolo di risarcimento del danno a terzi, per sinistri liquidati ai sensi di polizza, nei confronti di chicchessia, compresi il Comune e i suoi dipendenti fatti salvi i casi di dolo.



L'Appaltatore ha l'obbligo di informare immediatamente il Comune nel caso in cui la polizza venga disdetta dalla compagnia oppure nel caso vi fosse una sostituzione del contratto. La copertura assicurativa, che dovrà essere stipulata con primarie compagnie nazionali o estere, autorizzate dall'IVASS all'esercizio dell'attività assicurativa, dovrà mantenere la sua validità per tutta la durata del contratto, e sua eventuale proroga e prevedere l'assunzione a carico dell'Appaltatore di eventuali scoperti di garanzia e/o franchigie. L'Appaltatore risponderà direttamente nel caso in cui per qualsiasi motivo venga meno l'efficacia della polizza. L'Appaltatore ha l'obbligo, in ogni caso, di procedere tempestivamente e a proprie spese alla riparazione o sostituzione delle cose danneggiate.

Copia della polizza debitamente quietanzata verrà presentata al Comune su richiesta dell'Amministrazione e comunque prima della stipula del formale contratto che, in assenza di tale documento, non potrà essere stipulato. L'appaltatore dovrà altresì presentare ogni anno l'attestazione di avvenuto pagamento del premio assicurativo di cui sopra.

Art. 25 – Deposito cauzionale provvisorio e definitivo

Per partecipare alla gara i soggetti concorrenti devono presentare una cauzione provvisoria secondo le modalità previste dall'art. 93 del D.Lgs. 50/2016.

L'impresa appaltatrice dovrà costituire, all'atto della stipulazione del contratto, la cauzione definitiva in uno dei modi indicati dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 26 - Subappalto e cessione del contratto

Ai sensi dell'art. 49, comma 1, lettera b), sub. 1), della legge n. 108 del 2021 è fatto assoluto divieto all'Appaltatore di cedere, anche parzialmente, il contratto in oggetto, pena l'immediata risoluzione dello stesso e il risarcimento dei danni e delle spese causati al Comune. In caso di inottemperanza a tale divieto il contratto deve intendersi risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

Prevvia autorizzazione della Stazione Appaltante, è ammesso il subappalto ai sensi e nei limiti di quanto stabilito dall'art. 105 D.Lgs. 50/2016 e smi. L'intenzione di subappaltare deve essere dichiarata in sede di offerta.

In ragione delle specifiche caratteristiche tecniche dell'appalto, la stazione appaltante determina pari al 60 per cento la percentuale delle prestazioni che dovranno essere svolte dall'appaltatore e di conseguenza **pone un tetto pari al 40 per cento alle prestazioni che l'appaltatore potrà dare in esecuzione a terzi.**

Nello specifico le prestazioni che dovranno obbligatoriamente essere erogate dall'appaltatore, e per le quali non è permesso il subappalto sono:

- le attività esplicitate all' "Art. 7 - Conversione dati"
- le attività esplicitate all' "Art. 8 - Startup infrastruttura"
- l'attività di creazione iniziale, e poi di correzione, integrazione e aggiunta di iter documentali su richiesta dell'Ente, come esplicitato all' "Art. 9 - Iter documentale"
- le attività esplicitate all' "Art. 12 – Formazione"
- i servizi descritti all' "Art. 21 - Servizio di manutenzione, helpdesk, adeguamento, assistenza e hosting", con l'esclusione dei servizi di hosting cloud nonché della fornitura, e dei servizi



di assistenza, manutenzione e installazione, dei dispositivi di rilevazione presenze, e della produzione e personalizzazione dei badge per il personale dipendente.

Si precisa che il Comune di Mira non provvederà a corrispondere direttamente ai subappaltatori l'importo dovuto, tranne che si tratti di microimprese o piccole imprese (art. 105 c. 13 D.Lgs. 50/2016), bensì è fatto obbligo all'Appaltatore stesso di trasmettere, entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti dei subappaltatori, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora l'Appaltatore non trasmetta le fatture quietanzate dei subappaltatori entro il predetto termine, il Comune sospende il successivo pagamento a favore dello stesso.

Art. 27 – Cessione di azienda e modifica ragione sociale dell'appaltatore

L'Appaltatore, in caso di cambio di ragione sociale, dovrà documentare, mediante produzione di copia conforme dell'atto notarile, tale cambiamento.

Ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 la cessione d'azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi all'aggiudicatario, non sono opponibili all'Ente, salvo che il soggetto risultante dall'operazione di straordinaria amministrazione abbia prontamente documentato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti nel disciplinare di gara, effettuato le comunicazioni di cui all'art. 1 del DPCM 187/1991 e l'Amministrazione destinataria delle stesse non abbia presentato opposizione al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, entro sessanta giorni. L'opposizione al subentro, in relazione al mancato possesso dei requisiti di qualificazione previsti, determina la risoluzione del rapporto contrattuale.

Art. 28 – Penalità e risoluzione del contratto

L'Appaltatore nell'esecuzione del servizio avrà l'obbligo di seguire le disposizioni di legge e le disposizioni del presente Capitolato, nonché gli impegni assunti con la presentazione dell'offerta. Le penalità per le violazioni agli obblighi riportati nel capitolato, qualora imputabili al fornitore sono le seguenti:

1. Mancato rispetto dei tempi di conversione dei dati e degli archivi pregressi e di importazione di questi nel nuovo sistema, e di formazione rispetto al piano operativo: € 300,00 (trecento) a giorno solare fino al settimo giorno di ritardo incluso, € 600,00 (seicento) giornaliero oltre il settimo giorno solare di ritardo;
2. Interruzioni di servizio causate agli uffici per errate operazioni o malfunzionamenti di qualsiasi tipo imputabili al fornitore durante la fase di avviamento o durante l'esecuzione del contratto: € 300,00 (trecento) al giorno;
3. Ritardo nel rilascio di aggiornamenti, adeguamenti o moduli integrativi, come esplicitato all'articolo "21 - Servizio di Manutenzione, helpdesk, adeguamento, assistenza e hosting": € 300,00 (trecento) a giorno solare fino al settimo giorno di ritardo incluso, € 600,00 (seicento) giornaliero oltre il settimo giorno solare di ritardo;
4. Ritardati interventi nell'erogazione dei servizi di manutenzione ed assistenza € 150,00 (centocinquanta) a giorno solare fino al settimo giorno di ritardo incluso, € 300,00 (trecento) giornaliero oltre il settimo giorno solare di ritardo;



5. Ritardati interventi nell'erogazione dei servizi di manutenzione ed assistenza per problemi bloccanti e/o che pregiudicano fortemente l'attività degli uffici € 600,00 (seicento) a giorno solare fino al settimo giorno di ritardo incluso, € 1.200,00 (milleduecento) giornaliero oltre il settimo giorno solare di ritardo;
6. Ogni altro ritardo o disservizio non ricompreso nei precedenti punti, comunque imputabile al fornitore e tale da pregiudicare il regolare e corretto funzionamento di una o più procedure o componenti del sistema: € 150,00 (centocinquanta) a giorno solare fino al settimo giorno di ritardo incluso, € 300,00 (trecento) giornaliero oltre il settimo giorno solare di ritardo;

L'applicazione delle penalità sopra richiamate avviene mediante contestazione scritta e motivata da parte dell'Amministrazione.

L'applicazione delle penalità come sopra descritte non estingue il diritto di rivalsa dell'Amministrazione Comunale nei confronti dell'Appaltatore per eventuali danni patiti, né il diritto di rivalsa di terzi, nei confronti dei quali l'Appaltatore rimane comunque e in qualsiasi caso responsabile per ogni inadempienza.

La ditta ha la facoltà di presentare giustificazioni e/o controdeduzioni scritte al comune entro il termine perentorio di giorni 3 (tre) lavorativi decorrenti dal giorno successivo al ricevimento della contestazione scritta. L'applicazione definitiva della penalità avverrà con provvedimento motivato del funzionario incaricato qualora la ditta non abbia presentato, nel termine indicato, giustificazioni scritte o le medesime siano ritenute incongrue e/o insufficienti. La penalità va pagata al Comune nel termine di 15 giorni. In difetto l'Ente preleverà la corrispondente somma dalla cauzione, con l'onere per la ditta di reintegrarla immediatamente. In caso di risoluzione del contratto per inadempimento del fornitore, il Comune procederà ad incamerare la cauzione prestata dalla ditta fatti salvi gli ulteriori danni causati dall'inadempimento.

L'Appaltatore non può sospendere il servizio con una sua decisione unilaterale nemmeno nella ipotesi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione Comunale. La sospensione del servizio unilaterale costituisce grave inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto. Restano a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri derivanti da tale risoluzione.

Qualora si verificassero da parte dell'Appaltatore inadempienze e/o gravi negligenze riguardo agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa regolare diffida ad adempiere, trattenendo la cauzione definitiva e fermo restando il diritto al risarcimento degli ulteriori danni.

Il contratto si risolve ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante la seguente clausola risolutiva espressa, previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con PEC, nelle seguenti ipotesi:

- accertamento di false dichiarazioni rese in sede di gara;
- subappalto del servizio senza preventiva autorizzazione o non dichiarato in sede di offerta;
- fallimento o concordato preventivo, salvo diverse disposizioni legislative;
- mancato rispetto di quanto offerto in sede di gara e oggetto di specifica valutazione per l'attribuzione del punteggio qualitativo dopo la seconda contestazione;
- cumulo da parte del prestatore di servizi di una somma delle penalità superiore al 10% dell'importo del contratto;
- mancato rispetto delle tempistiche di attivazione dei servizi, ovvero indisponibilità degli stessi alla data del 01/01/2023.



In tutti i casi di risoluzione del contratto e, qualora non sottoscritto, di decadenza dall'aggiudicazione definitiva, l'Amministrazione Comunale avrà diritto di trattenere definitivamente la cauzione prestata, fermo restando il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno e all'eventuale esecuzione in danno. Rimane in ogni caso salva l'applicazione dell'art. 1453 C.C. nonché viene fatta salva la facoltà dell'Amministrazione Comunale di compensare l'eventuale credito dell'Appaltatore con il credito dell'Ente per il risarcimento del danno.

Art. 29 - Scorrimento graduatoria di gara

La risoluzione del contratto per gravi inadempienze contrattuali fa sorgere a favore dell'Amministrazione il diritto di affidare il servizio alla Ditta che segue in graduatoria.

Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione, fatta salva ulteriore responsabilità civile o penale della Ditta per il fatto che ha determinato la risoluzione.

Art. 30 – Esecuzione in danno

Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altra ditta – senza alcuna formalità – l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi e i danni eventualmente derivati al Comune.

Per la rifusione dei danni e il pagamento di penalità, l'Amministrazione Comunale potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'Appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

Art. 31 – Recesso

È facoltà dell'Amministrazione Comunale recedere unilateralmente dal contratto per giusta causa in qualsiasi momento della sua esecuzione, mediante preavviso di almeno 30 giorni consecutivi, da comunicarsi all'Appaltatore mediante PEC.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali non in corso di esecuzione, fatto salvo il risarcimento del danno subito dall'Amministrazione.

In caso di recesso l'Appaltatore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c.



Art. 32 – Stipulazione del contratto, spese contrattuali e modalità di pagamento dei corrispettivi all'appaltatore

Sono a carico dell'Appaltatore tutte le spese inerenti e conseguenti il contratto che sarà stipulato in forma pubblica amministrativa, il cui importo massimo stimato, pari ad € 2.600,00 (duemilaseicento) comprenderà diritto di rogito, bollo, segreteria, registrazione, ecc.

L'Appaltatore, nei termini previsti dalla comunicazione dell'aggiudicazione, dovrà presentare, se non già presentati, pena la decadenza:

- tutti i certificati e i documenti non direttamente acquisibili dall'Amministrazione Comunale, comprovanti la veridicità della dichiarazione sostitutiva presentata a corredo dell'offerta;
- la cauzione definitiva;
- la ricevuta del versamento effettuato al Comune per deposito spese di contratto, di registro, diritti di segreteria ed accessori che sono a carico dell'Appaltatore;
- copia delle polizze assicurative previste dal presente Capitolato.

Qualora si verificassero le condizioni previste dall'art. 93 c. 6 del D. Lgs. n. 50/2016, il Comune provvede alla escussione della cauzione provvisoria.

In tal caso l'Amministrazione potrà aggiudicare la gara al concorrente che segue in graduatoria. Il Comune si impegna al pagamento dei corrispettivi dovuti all'Appaltatore dopo la stipula del contratto o l'avvenuto inizio del servizio.

Il pagamento avverrà su presentazione di regolari fatture quadrimestrali posticipate, a 30 giorni dalla data di ricevimento della fatture stesse, salvo diverse disposizioni di legge in materia di contabilità e salvo che l'Amministrazione Comunale disconosca la regolarità della fattura e proceda conseguentemente a contestazioni.

La fattura dovrà:

- riportare il codice identificativo dell'ufficio comunale destinatario della fatturazione elettronica ai sensi del DM 03/04/2013 n. 55;
- riportare la descrizione di fornitura/servizio reso
- riportare il codice il CIG;
- indicare il codice IBAN per il pagamento;
- indicare la dicitura "IVA da versare a cura del cessionario o committente ente pubblico ai sensi dell'art. 17-ter del D.P.R. n. 633/1972" in quanto per effetto dello "split payment" l'IVA dovuta sarà versata direttamente all'Erario anziché al fornitore.

Nel caso di R.T.I. la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascuna impresa in proporzione alla sua quota percentuale di partecipazione al R.T.I. stesso. Il fatturato verrà comunque liquidato a favore della capogruppo (salvo diverso accordo tra i componenti l'RTI).

L'importo si intende comprensivo di tutti i servizi di cui al presente Capitolato, nonché degli oneri per la sicurezza e i costi del lavoro, i mezzi, le imposte, le tasse, le assicurazioni ed eventuali altri oneri inerenti il servizio stesso.

Eventuali ritardi nei pagamenti non esonerano in alcun modo la ditta dagli obblighi e oneri ad essa derivanti dal presente Capitolato. Ai sensi dell'art. 30, c. 5 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. i



pagamenti sono subordinati alla verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione di apposito DURC.

Con il pagamento dei corrispettivi di cui sopra si intende interamente compensato dal Comune tutto quanto espresso e non dal presente Capitolato a carico della ditta appaltatrice al fine della corretta esecuzione del servizio in oggetto.

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e ss.mm.ii., in particolare quello di comunicare alla stazione appaltante, tempestivamente e, comunque, entro sette giorni dalla loro accensione, gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati previsti dall'art. 3, c. 1 della richiamata L. 136/2010, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare su di essi.

Entro sette giorni il contratto si risolverà di diritto qualora le transazioni previste dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 non siano eseguite con le modalità previste dalla normativa suddetta.

Art. 33 – Esecuzione del servizio in pendenza di stipulazione del contratto

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 32 c. 8 del D.Lgs. 50/2016, di dare avvio alla prestazione contrattuale in via d'urgenza anche in pendenza della stipulazione del contratto e comunque dopo:

- la costituzione di cauzione definitiva;
- la trasmissione di copia conforme della/e polizza/e specificata/e;

Qualora all'ordine di avvio del servizio non segua la stipulazione del contratto per fatto dell'Amministrazione Comunale, all'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, fatto salvo il rimborso delle spese documentate sostenute per le prestazioni espletate su disposizioni del responsabile dell'esecuzione del servizio.

Art. 34 - Protocollo di legalità

Le parti si impegnano a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto delle Prefetture del Veneto, Regione Veneto, Unione delle Province del Veneto e Associazioni regionali dei Comuni del Veneto in data 17 settembre 2019, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Art. 35 - Controversie

Per ogni controversia relativa al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Venezia. Il deferimento della risoluzione delle controversie ad un collegio arbitrale secondo le disposizioni di cui agli articoli 209 e 210 del d.gs. 18 aprile 2016, n. 50 è escluso.



Art. 36 - Privacy e trattamento dei dati personali

L'aggiudicatario si impegna ad accettare da parte dell'Ente la nomina a Responsabile del Trattamento per tutti i dati personali che di conseguenza all'affidamento saranno ospitati nell'infrastruttura SaaS fornita, nonché per quelli di cui potrebbe venire a conoscenza di conseguenza ad attività di assistenza tecnica e procedurale all'Ente, ai sensi del R.E. 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. 101/2018.