



# COMUNE DI PIANA CRIXIA

## PROVINCIA DI SAVONA

Via G. Chiarlone, 47 - 17058 PIANA CRIXIA - Tel. 019/570021 - Fax 019/570022

E-Mail: [ragioneria@comune.pianacrixia.sv.it](mailto:ragioneria@comune.pianacrixia.sv.it)

Mail PEC: [protocollo@pec.comune.pianacrixia.sv.it](mailto:protocollo@pec.comune.pianacrixia.sv.it)



### **PNRR Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.2 "Abilitazione al Cloud per le PA Locali - Comuni (Luglio 2022)" - Progetto**

*Il Comune di Piana Crixia intende procedere alla trasformazione del proprio sistema informativo passando ad una nuova soluzione tecnologica in modalità SaaS su Cloud, per raggiungere tale obiettivo ritiene di usufruire del finanziamento previsto dall'Avviso PNRR "Investimento 1.2 - Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per le PA Locali".*

*I servizi individuati per la migrazione alla nuova piattaforma tecnologica sono:*

1. *Demografici Anagrafe*
2. *Demografici Stato Civile*
3. *Demografici Leva Militare*
4. *Demografici Elettorale*
5. *Statistica*
6. *Protocollo*
7. *Contabilità e Ragioneria*
8. *Tributi Maggiori*
9. *Gestione Economica*

*Tale sistema informativo dovrà integrarsi con i servizi attualmente attivi o attivabili in futuro, in particolare:*

- a) *Portale dei Servizi al Cittadino*
- b) *Gestione Amministrazione Trasparente*
- c) *Gestione piattaforme abilitanti (PagoPA, SPID e Connettori APP-IO)*

*La piattaforma software dovrà essere pienamente rispondente ai requisiti normativi vigenti e dovrà operare secondo le disposizioni di legge più recenti e le successive modifiche senza alcuna deroga e per tutti i moduli gestionali.*

*L'Ente è consapevole che si tratterà di una importante evoluzione tecnologica e non di un semplice aggiornamento, in quanto saranno abbandonate le procedure installate localmente su proprio server per passare all'utilizzo di procedure in modalità di servizio erogato su host remoto.*

*Questo documento ha come obiettivo la definizione del setup e delle procedure di attuazione di una piattaforma software che garantisca l'integrazione e l'interazione fra i diversi servizi comunali, per rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, e rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa dell'Ente.*

*Questa soluzione consentirà di migliorare l'operabilità e il rapporto con l'utenza, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva ed innalzando la qualità dei servizi erogati.*

*La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale il*

*principio "Cloud First" secondo il quale le PA devono, in via prioritaria, adottare il Cloud (in particolare i servizi SaaS), rafforza ulteriormente la decisione di dotarsi di un sistema informativo gestionale che sia dislocato su una piattaforma remota (hosted).*

*Di conseguenza è prevista la fornitura di un sistema informativo unico, integrato ed interoperabile erogato in modalità SaaS (Software as a Service) nonché dei relativi servizi di hosting basati su data center certificato secondo gli standard ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27018.*

*Di seguito un dettaglio delle attività necessarie:*

- 1. Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;*
- 2. Conversione mediante recupero degli archivi informatici e dei dati in essi contenuti utilizzati dalle procedure attualmente in uso presso l'Ente e la loro migrazione all'interno del/dei data base(s) del nuovo software;*
- 3. Avviamento delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti;*
- 4. Personalizzazione della modulistica, quando e laddove difforni rispetto ai processi di lavoro dell'Ente;*
- 5. Addestramento all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;*
- 6. Assistenza erogata tramite servizio di helpdesk on site e/o da remoto (teleassistenza, videoconferenza);*
- 7. Manutenzione del software e dell'ambiente remoto: evolutiva, correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale;*
- 8. Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, APP IO;*
- 9. Gestione Cloud - Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud.*

### **Caratteristiche della soluzione attesa**

*La tipologia del sistema informativo in essere presso il Comune di Piana Crixia è client-server, le postazioni di lavoro sono tutte dotate di sistema operativo Microsoft Windows Professional, mentre il server è gestito dal sistema operativo Ms Windows Server.*

*La nuova soluzione rispetterà le seguenti caratteristiche:*

- 1. La piattaforma applicativa sarà conforme alle indicazioni previste dalle linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana e del Piano triennale per L'informatica nella Pubblica Amministrazione, in modalità CLOUD cioè con i dati e le applicazioni residenti in una server farm(datacenter) certificata raggiungibile tramite una connessione internet (intendendo raggiungibile sia per i dati che per le applicazioni).*
- 2. Le procedure applicative fornite come servizio (Saas) saranno web native con possibilità di accesso da qualunque client dotata di connessione internet e browser web, possibilmente anche da dispositivi di tipo BYOD (Bring Your Own Device), ovvero smartphone e/o tablet.*
- 3. Il sistema applicativo remoto dovrà essere fortemente integrato per consentire un elevato grado d'interoperabilità tra i vari servizi. Allo scopo di ottimizzare la gestione dei dati, semplificare i processi, migliorare la collaborazione operativa tra i diversi uffici e facilitare l'interazione con l'utenza.*
- 4. Nei limiti della disponibilità applicativa e delle convenzioni per la gestione associata dei servizi stipulate con altri Enti, si auspica una soluzione unitaria, ovvero una suite omogenea integrata con una unica banca dati. Nel caso non sia possibile, si auspica la maggior interazione realizzabile fra i servizi, quali una integrazione sul protocollo informatico e la fluidità delle procedure di pagamento (vedi integrazione con PagoPA).*
- 5. E' auspicabile che la soluzione applicativa metta a disposizione dei funzionari responsabili e degli amministratori adeguati strumenti di analisi e reporting. In tal modo sarà possibile operare scelte strategiche e definire priorità d'intervento.*
- 6. La soluzione deve essere predisposta per la gestione e conservazione a norma dei documenti informatici, sia in modo automatico secondo un piano scelto dall'Amministrazione e sia manualmente scelti di volta in volta dall'utilizzatore;*
- 7. Nei limiti delle funzionalità specifiche, la soluzione dovrà essere conforme ai requisiti accessibilità (legge 9 gennaio 2004 nr. 4, e successive integrazioni e modificazioni);*

8. *E' auspicabile che soluzione permetta la valutazione delle produttività nei procedimenti amministrativi;*
9. *Le applicazioni devono poter generare stampe esportabili ed effettuare interrogazioni con procedure di semplice utilizzo;*
10. *La soluzione deve fornire un sistema di gestione documentale, alimentato e consultabile da tutte le aree dell'Amministrazione. Dovrà permettere una gestione avanzata del documento elettronico, dalla formazione o ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma;*
11. *La soluzione deve rendere disponibili servizi di interazione con cittadini ed imprese. L'accesso ai servizi deve poter avvenire anche attraverso autenticazione SPID e CIE.*
12. *Il sistema dovrà gestire l'autenticazione ed i permessi degli utenti.*
13. *La soluzione deve permettere il diretto collegamento del sistema informativo-gestionale con il portale web dell'Amministrazione Trasparente per la pubblicazione automatica dei dati, dei documenti e degli elenchi richiesti dalla normativa (Dlgs. 33/2013) e per la pubblicazione automatica degli Atti verso il portale web dell'Albo Pretorio.*
14. *La soluzione deve garantire l'aderenza alle linee guida dell'Agenda Digitale Italiana e quindi deve prevedere un'integrazione con le componenti di autenticazione (SPID, CIE), con il Sistema dei Pagamenti PAGOPA, con il Sistema di Interscambio SDI per la gestione della fattura elettronica, con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), e comunque in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito delle linee guida emessa da AGID.*
15. *Se necessario, la soluzione deve permettere l'apposizione della firma digitale.*
16. *Dovranno essere incluse le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli in uso presso i diversi servizi dell'Ente.*
17. *Sarà incluso un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate.*
18. *Su richiesta, il fornitore della soluzione garantirà l'esportazione della base dati in formato concordato al momento della richiesta.*
19. *Il fornitore del servizio dovrà essere qualificato da AgID e pubblicato nel cloud Marketplace della PA, quindi dovrà essere conforme a una serie di requisiti organizzativi, di sicurezza, di performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità fissati dalle circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018. Questo rientra nella strategia Cloud della Pa delineata da AgID in coerenza con gli obiettivi del Piano Triennale per l'Informatica Pubblica per favorire l'adozione del modello del Cloud Computing nelle Amministrazioni italiane.*
20. *La soluzione deve essere erogata tramite apparati installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea.*
21. *La continuità operativa della soluzione deve essere garantita attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di piani specifici di Business Continuity e di Disaster Recovery;*

## **Formazione**

*Oltre alla fornitura in cloud dei software ed allo svolgimento delle attività per l'attivazione del sistema, il fornitore dovrà farsi carico dell'addestramento del personale operativo dei vari Settori/Servizi coinvolti nel progetto che dovranno operare con i nuovi moduli software previsti dalla soluzione.*

*È stimato un impegno di circa 10 giornate di supporto e affiancamento per consentire un corretto avviamento del nuovo sistema gestionale.*

*La giornata tipo è stimata in 6 ore lavorative. Secondo le esigenze, potrà essere erogata anche in due sessioni.*

*La modalità, sempre in accordo con i responsabili dei servizi comunali, potrà essere on site o da remoto (teleassistenza/videoconferenza), in alcuni casi. Sono consentite sessioni in videoconferenza che coinvolgono più Enti, a patto che sia garantita l'interazione con il relatore.*

*La fruizione delle giornate di supporto sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti per il deployment e avvio della soluzione.*

*Le attività di formazione e di supporto saranno finalizzati quindi al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative oggetto della migrazione.*

*L'Ente individuerà un funzionario Responsabile del Progetto, il quale si confronterà con l'omologa figura del fornitore per ogni problematica operativa.*

### **Assistenza - Help Desk**

*La soluzione dovrà prevedere diversi livelli di assistenza operativa:*

- Assistenza telefonica e/o teleassistenza
- Segnalazione via e-mail/ticketing
- FAQ

### **Manutenzione**

*Le software house che hanno sviluppato suite complete di soluzioni applicative per gli Enti locali non mancano di fornire servizi di aggiornamento normativo e di manutenzione correttiva ed evolutiva.*

*In dettaglio si intendono per servizio di manutenzione le seguenti:*

- a) *Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni operative (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);*
- b) *Costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico, come ad esempio l'adeguamento dell'ambiente operativo (per es. cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;*
- c) *Correzione di bug ed anomalie funzionali;*
- d) *Eventuali migrazioni della piattaforma;*
- e) *Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;*

*Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della manutenzione si intendono coperti da regolare contratto per il periodo di utilizzo da parte dell'Amministrazione.*

*L'assistenza sistemistica sarà finalizzata alla corretta gestione dei sistemi del fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).*

*Dovrà essere assicurata la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, il software d'ambiente virtualizzato, i database.*

*L'Ente assicurerà la continuità operativa della connettività e dei dispositivi installati presso i propri uffici, mentre il fornitore garantirà il servizio in modalità SaaS.*

### **Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura**

*La fase di avviamento (definita come deployment) dell'intero nuovo sistema gestionale dell'Amministrazione, comprensiva di tutti i servizi richiesti (installazione/attivazione presso la server farm del fornitore, conversione dati e addestramento) dovrà essere completata entro il termine previsto dall'Avviso PNRR 1.2.*

*Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici comunali. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici comunali. Il Fornitore si impegna a rispettare le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo.*

*L'Amministrazione Comunale, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con l'Azienda aggiudicataria.*

*Le operazioni oggetto del presente Capitolato non dovranno interrompere le normali operazioni lavorative svolte dal personale dell'Ente.  
Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.*

*L'operazione di collaudo, per tutti i programmi forniti e resi operativi, effettuata da esperti incaricati dalla Stazione Appaltante è intesa a verificare, per ciascuna applicazione fornita, la conformità alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato e le condizioni di funzionamento sulla scorta di tutte le funzionalità a cui devono ottemperare i singoli applicativi.*

## **Varie**

*E' inteso che la modalità di erogazione in forma SaaS implica che il fornitore resterà proprietario delle soluzioni software e dell'infrastruttura remota utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto. Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione. Restano di proprietà dell'Amministrazione i documenti elettronici versati in conservazione. Il fornitore si assumerà ogni responsabilità per l'uso di dispositivi, software o per adozione di soluzioni tecniche o di altra natura utilizzate al fine dell'erogazione del servizio che violino brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi e diritti d'autore).*

## **Riservatezza**

*Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgare in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.*

*L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto.*

*L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio.*

*Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del presente Contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del fornitore stesso a gare e appalti.*

## **Cronoprogramma**

<b>Attività</b>			
<b>Progettazione</b>	<b>30 giorni</b>		
<b>Contrattualizzazione</b>		<b>11/09/2023</b>	
<b>Realizzazione</b>			<b>450 gg. dalla contrattualizzazione</b>