



**PA digitale 2026**

Le risorse per una PA protagonista della transizione digitale

**Capitolato Speciale d'Appalto per la realizzazione del sito istituzionale e della piattaforma dei servizi digitali del Comune di Bari conforme ai requisiti dettati dalla misura 1.4.1 PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" per i pacchetti cittadino informato e cittadino attivo**

**PNRR – Missione 1 Componente 1 "Digitalizzazione, Innovazione e Sicurezza nella PA"**

**Misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino**

**CUP J91F22003000006**

**CIG \_\_\_\_\_**

## Sommario

1	ACRONIMI .....	5
2	DEFINIZIONI .....	5
3	INTRODUZIONE.....	7
4	CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	10
4.1	PORTALE ISTITUZIONALE .....	11
4.1.1	BARI ALLERTA .....	13
4.1.2	PORTALE POLIZIA MUNICIPALE .....	14
4.1.3	APP INFORMATIVA .....	14
4.2	SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM) .....	15
4.3	SPORTELLLO VIRTUALE.....	15
5	OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA, IMPORTO .....	16
5.1	OGGETTO.....	16
5.2	DURATA DELL'APPALTO.....	16
5.3	PROJECT PLAN E CRONOPROGRAMMA DI MASSIMA .....	17
5.4	IMPORTO A BASE D'ASTA .....	19
6	IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DEL PROGETTO.....	21
7	RIFERIMENTI NORMATIVI, TECNICI E METODOLOGICI .....	21
8	REALIZZAZIONE DEL NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE .....	22
8.1	REQUISITI PACCHETTO "CITTADINO INFORMATO" .....	23
8.2	AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE .....	27
8.3	INTEGRAZIONE SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM) .....	27
8.4	FRONT-END DEL PORTALE ISTITUZIONALE .....	27
8.5	BACK-OFFICE REDAZIONALE .....	28
8.6	MIGRAZIONE DEI CONTENUTI DAL VECCHIO AL NUOVO PORTALE.....	29
8.7	RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO DI CONFORMITÀ AL MODELLO DI SITO COMUNALE .....	30
8.7.1	SEGNALAZIONE DI UN DISSERVIZIO .....	30
8.8	RACCOMANDAZIONI.....	31
8.9	REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE .....	31
9	NUOVA PIATTAFORMA DEI SERVIZI .....	32
9.1	SERVIZI DIGITALI CANDIDATI "PACCHETTO CITTADINO ATTIVO" .....	32

9.2	AREA PERSONALE DEL CITTADINO.....	34
9.3	BACK-OFFICE PIATTAFORMA DEI SERVIZI .....	35
9.4	TRACCIAMENTO DELLE INFORMAZIONI .....	36
9.5	SPECIFICHE DEI SERVIZI DIGITALI “PACCHETTO CITTADINO ATTIVO” .....	37
9.5.1	RICHIEDERE LA SEPOLTURA DI UN DEFUNTO .....	37
9.5.2	PAGARE IL CANONE PER LE LAMPADE VOTIVE .....	39
9.5.3	RICHIEDERE L'ACCESSO AGLI ATTI .....	42
9.5.4	RICHIEDERE PERMESSO DI OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO .....	44
9.5.5	RICHIEDERE UNA PUBBLICAZIONE DI MATRIMONIO.....	45
9.5.6	PRESENTARE DOMANDA PER UN CONTRIBUTO .....	45
9.5.7	RICHIEDERE PERMESSO PER PARCHEGGIO INVALIDI .....	49
9.5.8	RICHIEDERE ASSEGNAZIONE ALLOGGIO .....	49
9.5.9	PRESENTARE DOMANDA DI AGEVOLAZIONE TRIBUTARIA.....	52
9.5.10	SERVIZI TRASVERSALI SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE .....	52
9.5.10.1	RICHIESTA APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLO .....	52
9.5.10.2	ACCESSO CON DELEGA.....	53
9.6	RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO PER I SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO .....	53
9.7	RACCOMANDAZIONI.....	57
9.8	SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE .....	57
9.8.1	STATISTICHE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI DIGITALI .....	57
9.8.2	AREA OPERATORE PER LA REALIZZAZIONE DI NUOVI SERVIZI .....	57
9.8.3	RICERCA INFORMAZIONI ED EXPORT.....	58
9.8.4	SPORTELLO TELEMATICO .....	58
10	ELEMENTI MIGLIORATIVI .....	58
10.1	INTRANET COMUNALE .....	59
10.2	PIATTAFORMA DI E-LEARNING .....	59
11	REQUISITI TECNOLOGICI E NON FUNZIONALI .....	60
11.1	INTEGRAZIONE CON APPLICATIVI DI TERZE PARTI ED INTEROPERABILITÀ.....	60
11.2	REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ .....	61
12	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	61
12.1	GESTIONE E PIANIFICAZIONE .....	61
12.2	CONDUZIONE DEL PROGETTO.....	62
12.3	DOCUMENTAZIONE E DELIVERABLES.....	62

12.4	VERIFICHE DI CONFORMITÀ TECNICA E ACCETTAZIONE .....	63
12.5	FORMAZIONE UTENTI .....	65
12.6	SERVIZIO DI FORMAZIONE PER LA CONDUZIONE APPLICATIVA.....	66
12.7	PROPRIETÀ DEI DATI E DELLA DOCUMENTAZIONE.....	66
12.8	RILASCIO CODICE SORGENTE SU REPERTORIO PUBBLICO (RIUSO).....	66
12.9	GARANZIA DEL SW .....	67
13	LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....	67
14	PERSONALE.....	67
15	MISURE DI INCENTIVAZIONE E TUTELA DELLE PARI OPPORTUNITA' GENERAZIONALI, DI GENERE E RELATIVE ALL'INCLUSIONE LAVORATIVA DELLE PERSONE CON DISABILITA' NEI CONTRATTI PNRR E PNC.....	68
16	FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	68
17	MODIFICHE E VARIANTI IN CORSO DI ESECUZIONE.....	69
18	SUBAPPALTO .....	69
19	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO.....	69
20	OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	69
20.1	OBBLIGO DI RISERVATEZZA.....	69
20.2	RESPONSABILITÀ E ASSUNZIONI.....	70
20.3	OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI.....	71
21	CONTRATTO E CAUZIONE DEFINITIVA .....	71
22	PENALI .....	72
23	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	72
23.1	ESECUZIONE IN DANNO .....	72
23.2	ESECUZIONE O COMPLETAMENTO DEI SERVIZI NEL CASO DI INSOLVENZA.....	73
24	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	73
25	RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	74
26	OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI.....	74

## 1 ACRONIMI

Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
BPMN	Business Process Model Notation
CAD	Codice per l'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 e s.m.i.)
CAF	Centri di Assistenza Fiscale
CIG	Codice Identificativo di Gara
CMS	Content Management System
CSA	Capitolato Speciale d'Appalto (il presente documento)
CUP	Codice Unico Progetto
DTD	Dipartimento per la Trasformazione Digitale
GDPR	Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR, dall'inglese General Data Protection Regulation)
GUI	Graphic User Interface
IAM	Identity and Authentication Manager
MEV	Manutenzione evolutiva
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
PoEQ	Posizione di Elevata Qualificazione
PSN	Polo Strategico Nazionale
SAL	Stato di Avanzamento Lavori
SLA	Service Level Agreement tradotto come accordo su livello di servizio
SW	Software, inteso come applicativo o sistema
UML	Unified Modeling Language
VM	Virtual Machine

## 2 DEFINIZIONI

Definizione	Descrizione
Fornitore	L'operatore economico aggiudicatario degli specifici servizi oggetto di fornitura
Amministrazione o Stazione Appaltante	L'ente Comune di Bari
ENGRAMMA	Sistema di gestione documentale di atti e protocollo denominato "Engramma" (ex Auriga), concessa in licenza d'uso da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A utilizzato dall'Amministrazione
ADOC	Web service soap wrapper sui servizi nativi di ENGRAMMA, per la protocollazione auto-

	matica dei documenti da parte di sistemi informativi verticali.
OdeWEB	Sistema di gestione degli atti amministrativi basato su Lotus Notes e utilizzato ad oggi dall'Amministrazione per le Delibere e Ordinanze e utilizzato in passato per le Determinazioni Dirigenziali fino al mese di settembre 2022
Collaudo	Verifica di conformità, ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs 36/2023, allo scopo di accertare la corretta esecuzione del servizio rispetto alle norme di Legge ed ai documenti contrattuali
Capitolato o Capitolato Speciale di Appalto (CSA)	Il Capitolato Speciale d'Appalto è un documento allegato al bando di gara, con cui la stazione appaltante individua le prescrizioni tecniche da applicare all'oggetto del singolo contratto d'appalto di lavori, servizi o forniture (il presente documento).
AVVISO e relativi allegati	<p>Avviso Pubblico: <b>Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022</b> pubblicato sulla piattaforma PaDigitale 2026 all'url <a href="https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q000017NZMCOA4">https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q000017NZMCOA4</a></p> <p>Di seguito si riportano i documenti relativi all'avviso che completano il quadro normativo di riferimento per l'oggetto del presente CSA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni (Settembre 2022) - <a href="https://areariservata.padigitale2026.gov.it/sfc/servlet.shepherd/document/download/0697Q0000046DXuQAM?operationContext=S1">https://areariservata.padigitale2026.gov.it/sfc/servlet.shepherd/document/download/0697Q0000046DXuQAM?operationContext=S1</a></li> <li>• Avviso - Decreto di modifica Allegato 2 Avviso 1.4.1 - <a href="https://areariservata.padigitale2026.gov.it/sfc/servlet.shepherd/document/download/0697Q000007Z5WdQAK?operationContext=S1">https://areariservata.padigitale2026.gov.it/sfc/servlet.shepherd/document/download/0697Q000007Z5WdQAK?operationContext=S1</a></li> <li>• Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1 (DTD)- <a href="https://presidenza.governo.it/AmministrazioneTrasparente/Sovvenzioni/CriteriModalita/Avviso_Comuni_1_4_1/Allegato_2_Avviso_1_4_1_Comuni.pdf">https://presidenza.governo.it/AmministrazioneTrasparente/Sovvenzioni/CriteriModalita/Avviso_Comuni_1_4_1/Allegato_2_Avviso_1_4_1_Comuni.pdf</a></li> </ul>
github	Piattaforma di code hosting conforme ai requisiti delle Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni (AgID)
Data di asseverazione positiva	Data riportata sulla Checklist di asseverazione rilasciata dal DTD per la misura in oggetto, che nella maggior parte dei casi corrisponde alla data in cui si conclude la sessione di asseverazione con <b>esito POSITIVO</b> da parte dell'incaricato del controllo
<b>deadline asseverazione</b>	<b>entro e non oltre il 31/12/2025</b>
codice	Codice dei contratti pubblici (D.lgs. 36/2023)

### 3 INTRODUZIONE

Il Comune di Bari ha avviato un percorso finalizzato alla digitalizzazione dei propri servizi mediante l'attuazione di interventi mirati a semplificare e favorire l'accesso ai servizi in rete da parte dei cittadini e delle imprese garantendo l'effettivo esercizio del diritto all'uso delle tecnologie digitali. Tali interventi sono collegati al Codice Amministrazione Digitale (CAD) che prevede che le Pubbliche Amministrazioni, tramite il punto di accesso telematico, rendano fruibili digitalmente i propri servizi.

La Stazione Appaltante è stata ammessa al finanziamento per la Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" con Decreto n. 135 – 1/2022 - PNRR rientrando lo stesso nell'Investimento Missione 1 Componente 1, nell'ambito del Piano Nazionale di ripresa e resilienza (PNRR).

La candidatura del Comune di Bari prevede:

- Il pacchetto "Cittadino informato" - realizzazione del sito istituzionale rispettando il modello per il sito dei Comuni;
- Il pacchetto "Cittadino attivo" - realizzazione dei nove servizi digitali di seguito riportati:
  - Richiedere la sepoltura di un defunto;
  - Pagare il canone per le lampade votive;
  - Richiedere l'accesso agli atti;
  - Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico;
  - Richiedere una pubblicazione di matrimonio;
  - Presentare domanda per un contribuente;
  - Richiedere permesso per Parcheggio invalidi;
  - Richiedere assegnazione alloggio;
  - Presentare domanda di agevolazione tributaria.

Con Circolare del 13 ottobre 2022 "Aggiornamento Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (cd. DNSH)" della Ragioneria Generale dello Stato, è stato effettuato un aggiornamento della mappatura di associazione tra checklist DNSH ed investimenti PNRR dal quale è emerso che gli investimenti M1C1-1.4 non hanno impatto sul DNSH. Con Decreto n. 6/2022-PNRR del 17.10.2022 dell'Unità di Missione PNRR del Dipartimento per la Trasformazione Digitale sono state approvate le "Linee Guida per i soggetti attuatori individuati tramite Avvisi pubblici a lump sum" che tengono conto di tali aggiornamenti, pertanto, non dovendo essere prodotta la Checklist DNSH, le verifiche relative non sono applicabili.

Ai fini dell'art. 3 comma 5 della Legge 136/2010 e s.m.i. il Codice identificativo della gara (CIG) relativo all'intervento è \_\_\_\_\_ e il Codice Unico di Progetto (CUP) dell'intervento è **J91F22003000006**.

Il progetto in parola è da realizzarsi in tempi molto ristretti, pertanto la scelta del riuso di componenti già collaudate e di soluzioni già operative è da ritenersi prioritaria rispetto allo sviluppo ad hoc.

L'obiettivo finale è oltre che superare l'asseverazione, ottenere una piattaforma finale che utilizzi le tecnologie più diffuse ad oggi e conseguentemente risulti facilmente manutenibile nell'avvicinarsi nella conduzione applicativa della stessa. L'amministrazione intende avere piena titolarità della soluzione sia per affidare il servizio di conduzione applicativa, sia per estenderla nella numerosità dei servizi digitali esposti al cittadino/impresa che inizialmente saranno nove.

Presupposto per la manutenibilità della piattaforma è il rilascio del codice sorgente e di tutta la documentazione tecnica e di progetto con idoneo livello di dettaglio sul repository primario gestito dell'Amministrazione.

Sia il portale istituzionale sia la piattaforma dei servizi digitali devono essere realizzate per poter essere dispiagate su un Cloud Service Provider qualificato ACN con livello almeno pari a 1 (QI1 o QC1). Il fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione, entro i primi 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto, il dimensionamento dell'infrastruttura cloud necessaria all'erogazione dei servizi (portale istituzionale e piattaforma dei servizi digitali) per mezzo del documento di progetto dell'infrastruttura. L'Amministrazione provvederà all'approvvigionamento della stessa (sia per l'ambiente di collaudo sia per la produzione) e alla consegna della stessa per il deploy delle componenti da parte del Fornitore entro il 30/06/2025 o altra data da concordare tra le parti ed in ogni caso con congruo anticipo rispetto all'asseverazione.

Di seguito si elencano le macro attività per la realizzazione del progetto:

- Approvvigionamento di un ambiente di sviluppo da parte del fornitore a completo suo carico
- Progettazione dell'architettura per il portale istituzionale e la piattaforma dei servizi e della relativa infrastruttura sia per gli ambienti di sviluppo, collaudo e produzione
- Progettazione e dimensionamento dell'infrastruttura per ambiente di produzione e collaudo
- **Pacchetto cittadino informato (portale istituzionale) CMS:**
  - o Scelta del CMS più idoneo
  - o installazione del CMS sull'ambiente di sviluppo
  - o realizzazione o installazione del tema previsto dalla misura. Sono disponibili i temi per i CMS Drupal e Wordpress, o in alternativa si potrebbero utilizzare i template HTML messi a disposizione da Developers Italia <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>
  - o installazione del tema sul CMS
  - o analisi delle attuali utenze redazionali e relativi profili/ruoli
  - o Migrazione utenze redazionali e relativi ruoli e applicazione delle restrizioni rispetto alle proprie sezioni editabili (attualmente sono interne al CMS)
  - o blocco selettivo degli aggiornamenti sull'attuale portale istituzionale per le sezioni oggetto di migrazione
  - o migrazione contenuti principali oggetto di asseverazione ad esempio: Amministrazione, organizzazione, uffici, personale, documenti e dati, etc..., seguendo ove possibile la guida proposta <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/modello-sito-comunale/guida-migrazione-contenuti.html> . L'attuale portale istituzionale ha un database del personale politico e amministrativo e tramite portlet si aggiorna il database e lo stesso viene utilizzato per popolare le pagine relative agli organi politici e amministrativi.
  - o Amministrazione trasparente: attualmente è popolata per la gran parte da contenuti statici inseriti manualmente dai redattori, tranne che per le sezioni che elencano Determine dirigenziali (es. Consulenti e collaboratori). Su queste sezioni andrebbe messa a punto la cooperazione applicativa con il sistema di Atti e Determine ENGRAMMA che possiede lo storico a partire dal 09/2022, mentre per il periodo precedente a copertura degli ultimi 5 anni an-

drebbe prevista una migrazione ad hoc a partire da un export che fornirà l'Amministrazione. Altre sezioni popolate da portlet (cdbgestionepoliticafrontendportlet) sono quelle in cui viene elencato il personale politico ed amministrativo: titolari di incarichi dirigenziali amministrativi in essere ( <https://www.comune.bari.it/web/trasparenza/titolari-di-incarichi-dirigenziali-amministrativi-di-vertice> ), titolari di incarichi dirigenziali – dirigenti non generali - <https://www.comune.bari.it/web/trasparenza/titolari-di-incarichi-dirigenziali-dirigenti-non-generalis> , dirigenti cessati ( <https://www.comune.bari.it/web/trasparenza/dirigenti-cessati> ) , Posizioni ad Elevata Qualificazione <https://www.comune.bari.it/web/trasparenza/posizioni-di-elevata-qualificazione> , etc.. ), in queste sezioni vengono elencati i soggetti e per ognuno è possibile consultare lo storico per anno riguardante i CV e le relative dichiarazioni previste per legge. Le restanti sezioni contengono link a pagine gestite da piattaforme esterne es: e-procurement (soluzione Maggioli) per appalti.

- Realizzazione dei portali dei municipi con migrazione dei contenuti degli attuali portali
- Realizzazione del portale della Polizia Locale con migrazione degli attuali contenuti
- **Pacchetto cittadino attivo o piattaforma servizi:**
  - Installazione delle componenti architetture sull'ambiente di staging
  - Integrazione con Sistema di autenticazione federata comunale (IAM)
  - Realizzazione dell'area personale del cittadino, tale componente è un modulo collettore per i servizi digitali erogati dall'amministrazione, scalabile, e realizzato disaccoppiando quanto più possibile le componenti per la gestione del workflow previsto per l'i-esimo servizio digitale. Tale modulo dovrà predisporre ad essere alimentato da ulteriori futuri servizi digitali mediante interoperabilità con i backoffice di sistemi terzi.
  - Realizzazione dei nove servizi digitali previsti dalla misura, inclusa l'integrazione laddove prevista con il sistema dei pagamenti PagoPA intermediato da MyPay, nessun servizio è integrato con alcun backoffice preesistente, su alcuni servizi sono previste integrazioni con le piattaforme nazionali o con web services ad hoc, restano ferme le integrazioni previste dalla misura ovvero autenticazione con SPID/CIE/CNS, e notifiche di cortesia al cittadino tramite appIO
  - Integrazione con il servizio di protocollo dell'Amministrazione (attualmente è erogato tramite web service SOAP ADOC)
  - Realizzazione servizio di appuntamento allo sportello così come previsto dalla misura e integrato con il database centralizzato degli uffici ed il calendario di disponibilità di ogni ufficio. Ogni appuntamento può erogarsi sia in modalità fisica che digitale. La modalità digitale prevede l'utilizzo di una piattaforma per videoconferenze per espletare l'appuntamento.
  - Realizzazione accesso con delega sui servizi digitali e gestione delle deleghe.
  - Realizzazione dell'area di backoffice per la realizzazione di nuovi servizi digitali
- Approvvigionamento degli ambienti di produzione e collaudo su CSP scelto dall'Amministrazione (a completo carico dell'Amministrazione)
- Consegna degli ambienti di produzione e collaudo al Fornitore
- Deployment su ambiente di collaudo e produzione su infrastruttura fornita dall'Amministrazione

- Go-live del portale istituzionale e della piattaforma servizi
- Verifiche pre asseverazione
- Formazione al personale addetto alla redazione del portale e del backoffice dei servizi digitali
- Supporto all'intera sessione di asseverazione anche nel caso di esito parziale e successiva iterazione
- Realizzazione delle componenti non soggette all'asseverazione

## 4 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Comune di Bari è dotato di un portale istituzionale per l'erogazione dei contenuti ai cittadini e di una piattaforma di servizi digitalizzati, di seguito verranno dettagliate le principali componenti che compongono l'intera infrastruttura:

- **Portale istituzionale** ( <https://comune.bari.it> )
- **Piattaforma dei servizi digitali egov** ( <https://egov.comune.bari.it/> )
- **Portale Polizia Municipale** ( <https://www.poliziamunicipalebari.it/> )
- **App informativa** (i contenuti informativi vengono erogati anche tramite le app BARInforma disponibile al seguente indirizzo <https://www.comune.bari.it/catalogo-app>, si veda 4.1.3 APP INFORMATIVA)
- **Sistema di Autenticazione Federata (IAM) del Comune di Bari (rif 4.2 SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM))**
- **Sportello virtuale** ( <https://www.comune.bari.it/sportello-virtuale> ) descritto al par. 4.3 SPORTELLLO VIRTUALE
- **Intranet** – Portale interno all'Amministrazione che eroga servizi ai dipendenti e collaboratori. I dipendenti, collaboratori, e titolari di incarichi politici soggetti agli obblighi di pubblicazione ai sensi del D.Lgs 33/2013 utilizzano la Intranet per caricare i documenti necessari (CV, dichiarazioni reddituali, etc..). Il portale istituzionale utilizza tali contenuti per alimentare la sezione di Amministrazione trasparente tramite accesso alla componente Document Library dell'istanza Liferay della Intranet attraverso cooperazione basata su REST service.
- **Piattaforma di e-learning edoc@work**: è una piattaforma web raggiungibile solo tramite rete interna all'Amministrazione per l'erogazione della formazione on-line al dipendente. È una istanza della piattaforma LMS OpenOLAT nella versione 10, opportunamente customizzata con un catalogo di 9 corsi articolati in più video e documenti, e un sistema di gestione gruppi, ed autenticazione tramite LDAP dell'Amministrazione.
- **Organigramma istituzionale**: è una componente interna al portale istituzionale realizzata attraverso una portlet per aggiornare il database del personale politico e amministrativo e degli organi a cui afferisce.
- **PagoPA** – ecosistema PagoPa caratterizzato da un contesto pluri-intermediato con più di 100 dovuti attivati su piattaforma regionale MyPay ed altre entrate gestite con altri partner tecnologici Posteitaliane e servizi in concessione. Inoltre, per i servizi anagrafici, tributari e le sanzioni sia del codice della strada sia amministrative, l'amministrazione comunale utilizza le piattaforme Book&pay e Plug&pay che offrono interfacce con servizi aggiuntivi (POS pagoPA, servizi di prenotazione, ecc.)

## 4.1 PORTALE ISTITUZIONALE

Il Portale Istituzionale del Comune di Bari raggiungibile all'indirizzo <https://comune.bari.it> è una risorsa al servizio della cittadinanza ed utile strumento di comunicazione pubblica orientato all'offerta di servizi interattivi in una logica multicanale. È basato sul popolare CMS Liferay versione 6.2 (integrato con IAM comunale) sul quale sono stati realizzati diversi siti, quello principale e i siti dei Municipi, e sul quale alcune sezioni sono realizzate tramite portlet ad hoc.

Utilizza due datasource differenti uno che punta ad una istanza di Oracle (per i contenuti più vecchi) e il secondo che punta ad una istanza MySQL su cui insiste anche la piattaforma dei servizi egov.

Nel corso degli ultimi anni sono state sviluppate molte estensioni (portlet, hook) per diverse esigenze es: cifratura dei dati di profilo utente, erogazione di servizi tramite API Rest alle app informative, intercettazione pubblicazione contenuti di un certo tipo per inviare notifiche push ad una serie di app, etc...

I contenuti informativi erogati dal Portale Istituzionale sono strutturati mediante un albero navigazionale organizzato su 3 livelli. Il primo livello dell'albero è sempre visibile sulla sinistra in tutte le pagine del Portale. Si presenta su sfondo rosso con link in bianco ed organizza le voci di menu in box di contenuto omogenei. Il secondo livello dell'albero è visibile, quando presente, nelle pagine interne del Portale. Si presenta su sfondo bianco con link in rosso. Il terzo livello dell'albero, quando presente, è visibile come sottovoci delle voci di secondo livello con la stessa grafica del menù padre. Il Portale Istituzionale prevede una struttura di contenuti organizzata nelle seguenti aree informative:

- **Aree Tematiche:** è la sezione del Portale che raggruppa i contenuti informativi pubblicati dalle redazioni periferiche e gestite direttamente dagli assessorati.
- **Il Comune:** è la sezione istituzionale del Portale che presenta l'organigramma comunale, le schede informative degli organi politico-amministrativi e le informazioni di tutti gli uffici ed i contatti.
- **Vivere Bari:** è la sezione del portale che permette all'utente la consultazione e la ricerca di notizie ed eventi pubblicati dalla Redazione Centrale.
- **Bandi e Concorsi:** è la sezione completa dedicata a Bandi e Concorsi
- **Il comune comunica:** è la sezione dedicata a comunicati e notizie
- **URP – Dialoga con noi:** Consente l'accesso ad un insieme di servizi per il dialogo tra i Cittadini e l'Amministrazione
- **Sportello Virtuale:** descritto alla pagina <https://www.comune.bari.it/sportello-virtuale> e raggiungibile dall'url: <https://sportellovirtuale.comune.bari.it/>. Il Servizio permette di prenotare un appuntamento con uno degli uffici configurati scegliendo da un calendario gli slot disponibili e per alcuni servizi (es. RAO SPID) anche l'operatore comunale. Il servizio è erogato da una piattaforma ad hoc in SaaS. La fornitura dovrà includere una nuova piattaforma con cui garantire continuità al servizio. I dettagli del servizio sono riportati in 4.3 SPORTELLLO VIRTUALE.
- **Servizio di prenotazione allo sportello egov:** il servizio raggiungibile all'url <https://egov.comune.bari.it/prenotazioneportello> permette al cittadino di prenotare un appuntamento ad uno degli uffici configurati.
- **Servizi:** è la sezione del Portale che riporta i servizi (digitali e non) erogati dall'Amministrazione a cittadini ed imprese. Ad ogni servizio è associata una scheda descrittiva (la cosiddetta "Carta dei Servizi") che riporta le informazioni generali, gli adempimenti richiesti, i costi, i destinatari, le even-

tuali segnalazioni sul servizio, i contatti del dirigente responsabile, il settore di appartenenza, i recapiti del personale addetto, gli orari e le sedi degli uffici che offrono il servizio. Dalle schede è possibile avviare, se presenti, i servizi on-line, alcuni realizzati nell'ambito dei progetti di E-Governments sviluppati dal Comune nella Piattaforma dei servizi digitali egov, altri sul portale Book & Pay, e altri servizi su portali tematici non oggetto di questo Capitolato. Ciascuna area del Portale consente la gestione di contenuti informativi collegabili fra loro, permettendo all'utente una consultazione delle informazioni con percorsi di navigazione anche fra contenuti correlati.

- **Sezione Amministrazione Trasparente:** Il Portale Istituzionale, si è dotato di una sezione Amministrazione Trasparente nella quale sono rispettati tutti gli obblighi di pubblicazione imposti dalla legge. Le sezioni che contengono gli elenchi degli atti sono aggiornate manualmente periodicamente mediante il caricamento di un file CSV. Nelle sezioni del ramo **Personale** alcuni contenuti vengono generati a partire da un database interno, gestito via backoffice da una portlet, contenente gli organi, uffici e persone con relative relazioni. Sui titolari di incarichi dirigenziali o PoEQ è prevista la sezione allegati trasparenza nella quale vengono elencati per anno i documenti soggetti ad obbligo pubblicazione (CV, dichiarazione di incompatibilità incarico art. 20 - comma 2 del D.Lgs. 8 aprile 2013 - n. 39, etc.), questi allegati sono persistenti sulla Document Library del portale Intranet Comunale.
- **Albo pretorio:** è suddiviso in due siti ognuno dei quali si interfaccia al rispettivo sistema di gestione Atti ovvero il primo al dominio <http://albo.comune.bari.it/> viene alimentato dal sistema OdeWEB e il secondo raggiungibile al dominio <http://albobari.egov.ba.it/AlboPretorio> è alimentato dal sistema ENGRAMMA. Il primo è basato su generazione pagina server-side, mentre il secondo è basato su una webapp che interroga un backend su cui sono esposte API.
- **I sottositi di Municipio:** con la piattaforma di gestione del Portale Istituzionale sono stati creati i siti dei Municipi del Comune di Bari. Tali siti risultano essere indipendenti dal Portale di Città in quanto amministrati da redazioni autonome; ne ereditano solo la struttura grafica e gli strumenti di gestione. Ogni sito di Municipio prevede un albero navigazione simile a quello del Portale di Città, strutturato su tre livelli e posto sul lato destro delle pagine. I contenuti informativi sono organizzati nelle seguenti aree:
  - **Municipio** - raccoglie le informazioni di natura istituzionale riportando persone e strutture
  - **Bandi e Concorsi** - permette la consultazione di Bandi e Concorsi pubblicati in autonomia dalle redazioni dei Municipi
  - **I Servizi** - permette la consultazione di tutti i servizi erogati dal Municipio compresi quelli di Segretariato Sociale ed Anagrafici
  - **Novità** - permette la consultazione di Eventi e Notizie pubblicati dalle redazioni dei Municipi
  - **Il Territorio** - permette la consultazione di pagine descrittive il territorio e le aree in cui risulta suddivisa il Municipio
  - **Risorse del Territorio** - permette la consultazione delle risorse presenti sul territorio (ambulatori, consultori, luoghi di culto, asili e scuole, ecc...)

Il Portale Istituzionale è predisposto per gestire workflow di produzione e pubblicazione di contenuti fra sistemi redazionali distribuiti; attualmente consente l'organizzazione del lavoro fra le seguenti redazioni:

- Una Redazione Comunale Centrale
- Differenti Redazioni di “Area Tematica”
- Una Redazione per la sezione “Bandi”
- Differenti Redazioni per i sottositi dei Municipi

Il workflow redazionale ha come punto di avvio la stesura del contenuto da parte del redattore. Il redattore generale possiede i permessi necessari per modificare e validare il contenuto che sarà poi pubblicato dal redattore. All'interno di ogni redazione possono essere creati differenti gruppi di utenti; a ciascun gruppo si possono assegnare permessi differenti relativamente alle tipologie di contenuti gestibili. La sezione di Back-Office è costituita dagli strumenti per la gestione del Portale, ovvero da tutte quelle funzionalità che consentono di modificare ed aggiornare i contenuti offerti nella sezione di Front-End. Il CMS è strutturato in modo analogo al Front-End del Portale; ogni area logica di quest'ultimo ha un proprio modulo nel CMS che ne consente la gestione: questo garantisce un accesso immediato al Back-Office.

Ai fini del dimensionamento del NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE si riportano alcuni parametri:

- Numero accessi nell'anno solare 2022: **637944**
- Spazio storage occupato dai contenuti su filesystem (document library): **200GB**
- L'istanza Liferay del portale istituzionale è deployata su una VM con le seguenti caratteristiche:
  - 8 Core 2.60 GHz
  - 28 GB RAM
  - 300 GB Storage

#### 4.1.1 BARI ALLERTA

È una componente integrata nel portale istituzionale che consente alle strutture comunali di inviare messaggi di allerta (ad es. emanati dalla Protezione Civile) a tutti i cittadini abilitati al servizio attraverso un sistema multicanale. La pubblicazione del contenuto di allerta è fatta mediante il Back-Office di Liferay attraverso un particolare tipo di web content “Allerta”. Il componente comprende la gestione dei seguenti elementi:

- Contenuto Informativo: rappresenta il contenuto informativo da inserire e da pubblicare. Si tratta di un contenuto gestito dal backend del Portale istituzionale: News, Eventi e/o Comunicato Stampa.
- Canale di Pubblicazione: rappresenta i diversi canali di pubblicazione che è possibile sfruttare (es. Social, Mobile, Messaggistica)
- Sezione di Pubblicazione: ogni canale di pubblicazione può avere più sezioni in cui poter pubblicare un contenuto. Si riportano le sezioni suddivise per canale:
  - Social: Facebook e Twitter ufficiali del Comune;
  - Mobile: Notifiche push su App BarInforma;
  - Messaggistica: Telegram, e-mail e SMS.

Schedulazione Pubblicazione: ogni contenuto contiene una data di inizio e fine pubblicazione che saranno utilizzati dai canali per pubblicare il contenuto al momento schedulato. Si riporta un component diagram per chiarire la relazione tra i subcomponenti.

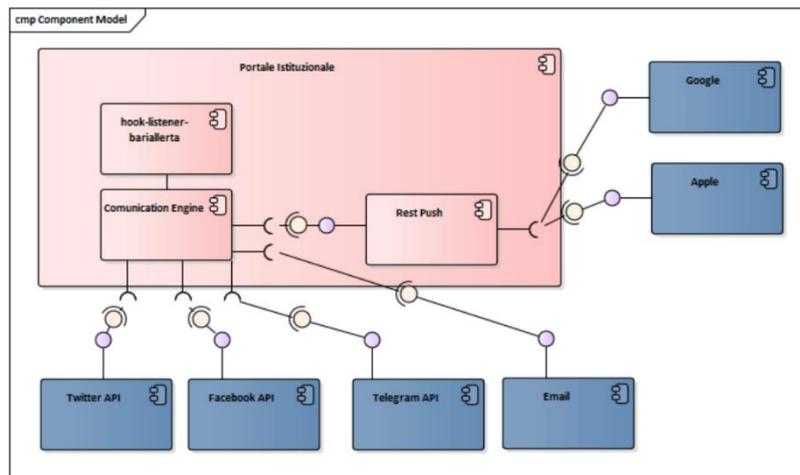


Figura 1 - Bari Allerta

#### 4.1.2 PORTALE POLIZIA MUNICIPALE

Il portale della Polizia Municipale (<https://www.poliziamunicipalebari.it/>) è realizzato con Jimbdo ed è mantenuto da risorse interne all'Amministrazione. Gestisce un set ridotto di contenuti, ed una area riservata ad accesso con autenticazione in cui sono disponibili contenuti riservati all'amministrazione tra cui modulistica, ordini di servizio, etc. caricati da un operatore con diritti di redattore.

#### 4.1.3 APP INFORMATIVA

Assieme al portale istituzionale i contenuti informativi vengono erogati anche tramite la app di seguito descritte e disponibili all'indirizzo <https://www.comune.bari.it/catalogo-app>:

- **Barinforma:** BARInforma è l'App informativa del Comune di Bari. Pensata per il cittadino, permette una comunicazione efficace ed immediata su notizie, eventi, comunicati stampa, notifiche e informazioni sulle sedi e gli uffici comunali, inoltre grazie al sistema di notifiche push è possibile ricevere tutti i nuovi aggiornamenti in tempo reale anche per notifiche custom preparate da un redattore del portale. È sviluppata sia per sistemi Android che iOS ed utilizza le tecnologie più recenti per lo sviluppo di app ibride (Ionic 4, Angular 8, Capacitor), e comunica tramite Rest Service con le seguenti piattaforme esterne:
  - Portale Istituzionale, per il recupero di notizie, eventi, comunicati, uffici e sedi
  - Piattaforma dei servizi egov per Sportello Unico Servizi Scolastici, per il recupero di scuole, linee e fermate

Si riporta un diagramma di deployment per meglio comprendere le relazioni con i portali.

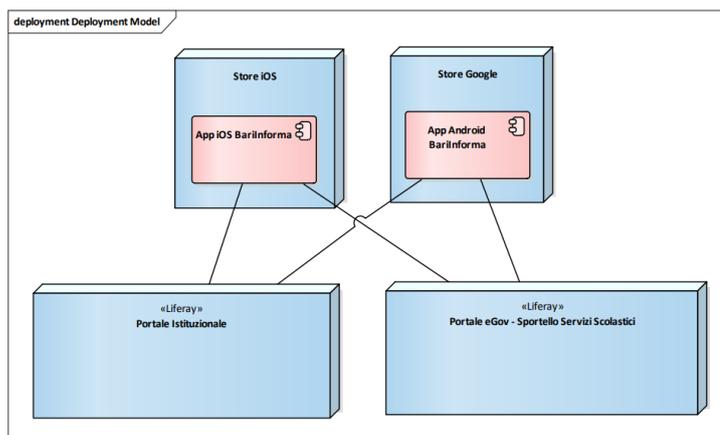


Figura 2 - Deployment diagram BarilInforma

## 4.2 SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM)

Il Comune di Bari è dotato di un Identity and authentication manager (IAM) centralizzato per tutte le componenti che richiedono l'autenticazione del cittadino. Il sistema concentra in un unico punto l'autenticazione per il portale istituzionale e la piattaforma dei servizi egov. Il Sistema prevede l'autenticazione tramite SPID, CIE e CNS e utilizza la tecnologia SAML2.0 e OIDC su OAuth 2.0.

## 4.3 SPORTELLO VIRTUALE

Sul portale istituzionale alla pagina <https://www.comune.bari.it/sportello-virtuale> è descritto il servizio dello sportello virtuale al cittadino che permette di dialogare con gli uffici comunali e accedere a una serie di servizi direttamente da casa, prenotando il proprio appuntamento attraverso un form online ed effettuando il proprio incontro con il personale addetto in videochiamata. All'url: <https://sportellovirtuale.comune.bari.it/> è possibile effettuare la prenotazione tramite form senza necessità di autenticazione, ma vengono richieste le generalità del cittadino e i contatti telefonico ed email a cui verrà inviato l'url per la videochiamata. La piattaforma dello sportello virtuale comprende tre componenti:

- **Interfaccia utente:** rappresenta l'interfaccia tramite cui un cittadino, attraverso una procedura guidata step-by-step, può prenotare un appuntamento o usufruire direttamente di un servizio di sportello comunale in modalità real-time.
- **Interfaccia di sistema:** l'operatore comunale attraverso questa interfaccia può tener sotto controllo tutte le attività da erogare nel corso della giornata e quindi avviare la video conferenza al momento indicato attraverso il link preposto. Dalla stessa interfaccia è possibile, per gli amministratori di sistema, gestire l'organizzazione in base i profili indicati.
- **Sistema di Audio/video conferenza:** si tratta del modulo che permette l'incontro a distanza tra cittadino ed operatore di sportello per fruire dell'erogazione del servizio

## 5 OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA, IMPORTO

### 5.1 OGGETTO

L'oggetto dell'appalto è la realizzazione del portale istituzionale e della piattaforma dei servizi al cittadino/impresa e ulteriori personalizzazioni di servizi connessi. La realizzazione è guidata dai requisiti dettati nell'**Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022, da qui in avanti AVVISO.**

<https://areariservata.padigitale2026.gov.it/sfc/servlet.shepherd/document/download/0697Q0000046DXsQAM?operationContext=S1> . **La misura finanzia la realizzazione degli interventi di miglioramento dei siti web delle PA e di servizi digitali per il cittadino utilizzando interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'eGovernment benchmark Method Paper 2020-2023, e facilitare la manutenzione per gli anni a venire.**

L'intera soluzione dovrà:

- **garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla misura 1.4.1**
- **essere dispiegata su infrastruttura cloud qualificata ACN con livello minimo pari a 1 messa a disposizione dall'Amministrazione**
- **essere rilasciata a riuso**

La soluzione dovrà includere il pacchetto "cittadino informato" e il pacchetto "cittadino attivo".

Per il "cittadino informato" si intende la realizzazione del nuovo portale istituzionale del Comune di Bari come descritto in dettaglio nel 8 REALIZZAZIONE DEL NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE.

Per il "cittadino attivo" è prevista la realizzazione di una piattaforma per l'erogazione dei servizi digitali al cittadino (di seguito *piattaforma dei servizi*) e nove nuovi servizi digitali (di seguito *servizi digitali candidati*):

- Richiedere la sepoltura di un defunto;
- Pagare il canone per le lampade votive;
- Richiedere l'accesso agli atti;
- Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico;
- Richiedere una pubblicazione di matrimonio;
- Presentare domanda per un contributo;
- Richiedere permesso per Parcheggio invalidi;
- Richiedere assegnazione alloggio;
- Presentare domanda di agevolazione tributaria.

La piattaforma dei servizi deve essere *personalizzabile ed estendibile secondo le esigenze dell'Amministrazione* come descritto nei capitoli a seguire.

### 5.2 DURATA DELL'APPALTO

L'intervento rientra tra gli investimenti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e, pertanto, **il rispetto delle scadenze è condizione inderogabile per garantire il raggiungimento degli obiettivi e per l'erogazione del finanziamento. La durata dell'appalto si stima in mesi 18 (diciotto) a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.** Le attività propedeutiche all'asseverazione della piattaforma, compresa la stessa asseverazio-

ne con esito positivo, devono inderogabilmente concludersi **entro e non oltre il 31/12/2025 pena la risoluzione del contratto ed è fonte di responsabilità per il danno conseguente all'eventuale perdita di finanziamento come riportato nel paragrafo 23** RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Il fornitore dovrà attenersi alle attività e tempi descritti nel paragrafo 5.3 PROJECT PLAN E CRONOPROGRAMMA DI MASSIMA.

Il fornitore dovrà avviare in esercizio:

- il nuovo portale istituzionale ed effettuare le attività di migrazione dal vecchio al nuovo portale con le personalizzazioni dei servizi connessi
- la piattaforma dei servizi digitali

Nell'esecuzione dell'appalto il Fornitore dovrà rispettare i termini di realizzazione delle attività oggetto dello stesso, come stabiliti nell'Avviso pubblico relativo alla Misura PNRR 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" Comuni- (Settembre 2022) e suoi allegati (d'ora in avanti AVVISO), e precisamente: le attività per la messa in esercizio del nuovo portale comprensivo dei servizi digitali devono essere concluse entro la "deadline asseverazione". Esse si intendono concluse al momento in cui:

- Il portale istituzionale e i *servizi digitali candidati* risultano disponibili online;
- È stato svolto con esito positivo il collaudo del portale istituzionale e dei servizi digitali, certificato dall'Amministrazione nel Documento di Accettazione del sito e dei servizi digitali.
- È stata svolta con esito positivo l'asseverazione da parte del DTD
- E' stato svolto con esito positivo il collaudo finale dell'intera soluzione (parte oggetto di asseverazione e parte non oggetto di asseverazione)

**Qualora, per cause imputabili esclusivamente al Fornitore, i suddetti termini non dovessero essere rispettati e dovesse derivarne la perdita del finanziamento, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione contrattuale, con conseguente escussione della cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.**

### 5.3 PROJECT PLAN E CRONOPROGRAMMA DI MASSIMA

Il Fornitore, in sede d'offerta tecnica deve presentare un piano di progetto di massima per l'avvio in esercizio del sistema, con relativo cronoprogramma, contenente una proposta di piano di lavoro di massima con attività e relativi deliverable, tempi, stime d'impegno e piano di migrazione di massima (rif. 8.6 MIGRAZIONE DEI CONTENUTI DAL VECCHIO AL NUOVO PORTALE), che rispetti quanto indicato di seguito, gli stessi potranno essere ulteriormente dettagliati e sviluppati in fase di esecuzione.

La tabella seguente fornisce ulteriori dettagli in merito alle principali attività e tempistiche richieste nel piano di progetto:

Attività principali	Deliverable	Tempistiche
<b>Fase 1</b> Attività iniziali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificazione e proposta di</li> </ul>	Piano di Progetto, contenente il piano di lavoro delle attività, tempi, ecc, per l'avviamento e la messa in esercizio della soluzione.	Da concludersi entro <b>40 giorni solari dalla stipula del contratto.</b>

<p>cronoprogramma</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>analisi della situazione attuale: cooperazioni applicative, contenuti, servizi, etc.. (AS-IS)</li> <li>revisione della progettazione della soluzione finale (TO-BE)</li> </ul>	<p>Piano di migrazione, contenente il piano di lavoro delle attività, tempi, ecc, per la migrazione di dati, documenti e la messa in esercizio del nuovo portale.</p> <p>Progetto di infrastruttura per l'ambiente di produzione e di collaudo, tale documento verrà utilizzato dall'Amministrazione per l'approvvigionamento delle risorse cloud necessarie.</p>	
<p><b>Fase 2</b></p> <p>Attività necessarie per l'avvio in esercizio delle componenti soggette ad asseverazione di entrambe le macrocomponenti: "nuovo portale istituzionale" e "nuova piattaforma dei servizi":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>personalizzazione nuovo portale istituzionale (componenti front end e back office) rif. capitolo 8 REALIZZAZIONE DEL NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE con esclusione del paragrafo 8.9 REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE</li> <li>attivazione servizi digitali sulla piattaforma (front end per il cittadino e back office per l'operatore comunale); integrazioni con sistemi terzi; rif.: capitolo 9 NUOVA PIATTAFORMA DEI SERVIZI ad eccezione del paragrafo 9.8 SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGET-</li> </ul>	<p>Descrizione delle configurazioni e personalizzazioni effettuate.</p> <p>Documento di specifica delle interfacce standard di scambio dati bidirezionale tra la nuova piattaforma dei servizi digitali e i sistemi informativi comunali eventualmente coinvolti.</p> <p>Documento di collaudo relativo alla messa in esercizio del nuovo portale istituzionale e della nuova piattaforma dei servizi digitali, contenente il Piano di test e il rapporto sui test effettuati</p> <p>Checklist di conformità propedeutica all'asseverazione, con attestazione del raggiungimento degli obiettivi previsti dall'Allegato 2 (v. paragrafo Verifica della conformità), nonché ogni ulteriore documento richiesto dall'Avviso PNRR - MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" – COMUNI, e relativi allegati.</p> <p>Report prodotto dalla App di valutazione dell'adesione ai modelli.</p> <p>Piano di migrazione aggiornato.</p>	<p>Da iniziare successivamente alla Fase 1.</p> <p>Da concludersi <b>entro e non oltre il 31/12/2025</b> ("deadline asseverazione").</p>

<p>TI AD ASSEVERAZIONE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• test verifica di conformità e accettazione del nuovo portale istituzionale e della piattaforma dei servizi digitali, accettazione per l'intera soluzione oggetto di asseverazione</li> <li>• formazione al personale comunale coinvolto</li> <li>• avvio in esercizio della piattaforma dei servizi digitali</li> </ul> <p>Asseverazione</p>	<p>Manualistica e documentazione tecnica</p> <p>Materiale formativo ed informativo.</p> <p>Rapporti di intervento relativi alla formazione.</p> <p>Rilascio del codice sorgente sul repository indicato nel par. 12.8 RILASCIO CODICE SORGENTE SU REPERTORIO PUBBLICO (RIUSO).</p>	
<p><b>Fase 3</b></p> <p>Attività necessarie per completare l'oggetto della fornitura, rif. paragrafo 8.9 REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE, 9.8 SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE, 10 ELEMENTI MIGLIORATIVI (eventuali), comprensive di test e verifica di conformità.</p>	<p>Documento di collaudo relativo alla messa in esercizio delle ulteriori componenti e servizi, contenente il Piano di test e il rapporto sui test effettuati</p> <p>Aggiornamento del codice sorgente sul repository indicato nel par. 12.8 RILASCIO CODICE SORGENTE SU REPERTORIO PUBBLICO (RIUSO).</p>	<p>Da iniziare successivamente o durante la Fase 2, e da <b><u>concludersi entro 18 mesi dalla data di stipula del contratto.</u></b></p>

Tabella 1 - Fasi progetto

**Il kick-off meeting di avvio del progetto è da effettuarsi entro 10 giorni solari dalla stipula del contratto.**

L'Amministrazione entro 10 giorni dalla stipula del contratto consegnerà la documentazione tecnica relativa alle componenti oggetto di integrazione o evoluzione.

Nella schedulazione delle attività il Fornitore deve considerare che è prioritaria la conclusione delle attività oggetto di asseverazione entro e non oltre il **31/12/2025** (data di conclusione della Fase 2). **Al fine di ridurre criticità per il conseguimento dell'asseverazione entro i termini, il Fornitore può proporre il posticipo di attività non pededeutiche concordando la scelta con l'Amministrazione.**

## 5.4 IMPORTO A BASE D'ASTA

L'ammontare globale a base d'asta del servizio in oggetto è previsto in complessivi Euro **219.600,00** oltre IVA come per legge, il cui dettaglio è riportato di seguito.

ID	Servizi	Riferimenti par. In CSA	Importo
1.1	PORTALE ISTITUZIONALE (OGGETTO ASSEVERAZIONE), comprensivo di CMS, di integrazioni, di migrazione dei contenuti come da paragrafi citati nella colonna Riferimenti par. in CSA	8 REALIZZAZIONE DEL NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE con esclusione del paragrafo 8.9 REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE	104.600,00 €
2.1	PORTALE ISTITUZIONALE (non OGGETTO ASSEVERAZIONE), comprensiva di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portale della Polizia Municipale</li> <li>• Supporto all'evoluzione dell'app informativa</li> <li>• Bari Allerta</li> <li>• Sottositi dei Municipi</li> </ul>	8.9 REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE	20.000,00 €
1.2	PIATTAFORMA SERVIZI (OGGETTO DI ASSEVERAZIONE) comprensiva di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 9 SERVIZI DIGITALI</li> <li>• integrazione con servizi trasversali dell'Amministrazione: protocollo, PDND, stradario comunale</li> <li>• servizio di gestione appuntamenti (fisici)</li> <li>• Accesso con delega</li> </ul>	9 NUOVA PIATTAFORMA DEI SERVIZI ad eccezione del paragrafo 9.8 SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE	60.000,00 €
2.2	PIATTAFORMA DI SERVIZI (non OGGETTO ASSEVERAZIONE), comprensiva di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistiche sull'utilizzo dei servizi digitali</li> <li>• Realizzazione di nuovi servizi</li> <li>• Ricerca Informazioni ed Export</li> <li>• Sportello telematico</li> </ul>	9.8 SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE	35.000,00 €
<b>TOTALI</b>			<b>219.600,00 €</b>

Tabella 2 - importi

L'importo dell'appalto, non sussistendo rischi da interferenze, non comprende gli oneri per la sicurezza derivanti dall'attuazione di misure di riduzione dei rischi medesimi che, pertanto, sono quantificati in Euro 0,00 (zero), corrisposto secondo quanto riportato al par. 16 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO, e co-

munque corrisposto ad asseverazione raggiunta entro i termini di legge previsti per le componenti di cui ai punti 1.1 e 1.2.

## 6 IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DEL PROGETTO

Il **Responsabile Unico del Progetto (d'ora in avanti RUP)** ai sensi dell'art. 15 del D. Lgs. 36/2023 è l'ing. Eufemia Tinelli, dirigente del Settore Innovazione Tecnologica, Corso Vittorio Emanuele II 143 70122 Bari, tel. 0805774700, e-mail [e.tinelli@comune.bari.it](mailto:e.tinelli@comune.bari.it).

Il **Responsabile di Procedimento per la fase di affidamento (d'ora in avanti RdP)** ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. 36/2023, è l'ing. Eufemia Tinelli, dirigente del Settore Innovazione Tecnologica, Corso Vittorio Emanuele II 143 70122 Bari, tel. 0805774700, e-mail [e.tinelli@comune.bari.it](mailto:e.tinelli@comune.bari.it).

## 7 RIFERIMENTI NORMATIVI, TECNICI E METODOLOGICI

Di seguito sono elencati i riferimenti normativi, risorse, documenti e linee guida da rispettare nella realizzazione dell'oggetto dell'appalto che vanno **sempre considerati nel loro ultimo aggiornamento**:

- Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022 e relativi allegati e chiarimenti - [https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa\\_digitale2026\\_dettagli\\_avviso?id=a017Q000017NZMCQA4](https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q000017NZMCQA4)
- Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni (Settembre 2022) - <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/sfc/servlet.shepherd/document/download/0697Q0000046DXuQAM?operationContext=S1>
- Avviso - Decreto di modifica Allegato 2 Avviso 1.4.1 - <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/sfc/servlet.shepherd/document/download/0697Q000007Z5WdQAK?operationContext=S1>
- Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1 (DTD)- [https://presidenza.governo.it/AmministrazioneTrasparente/Sovvenzioni/CriteriModalita/Avviso\\_Comuni\\_1\\_4\\_1/Allegato\\_2\\_Avviso\\_1\\_4\\_1\\_Comuni.pdf](https://presidenza.governo.it/AmministrazioneTrasparente/Sovvenzioni/CriteriModalita/Avviso_Comuni_1_4_1/Allegato_2_Avviso_1_4_1_Comuni.pdf)
- CAD (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i)
- Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679)
- Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e s.m.i.)
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali (art. 53 del CAD) - <https://designers.italia.it/norme-e-riferimenti/linee-guida-di-design/>
- Linee guida su accessibilità PA (AgID) - <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa>
- Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni (AgID Determinazione n. 115/2019 del 9 maggio 2019) -

- [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs\\_publicata.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs_publicata.pdf)
- Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni (AgID Determinazione n. 547 del 1° ottobre 2021) - [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/linee\\_guida\\_interoperabilit\\_tecnica\\_pa.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_interoperabilit_tecnica_pa.pdf)
  - Linee Guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici (AgID Determinazione n. 341 del 14 dicembre 2022) - [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/linee\\_guida\\_tecnologie\\_e\\_standard\\_sicurezza\\_interoperabilit\\_api\\_sistemi\\_informatici.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_tecnologie_e_standard_sicurezza_interoperabilit_api_sistemi_informatici.pdf)
  - Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati (AgID Determinazione n. 627 del 15 dicembre 2021) - [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/lg\\_infrastruttura\\_interoperabilita\\_pnd.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/lg_infrastruttura_interoperabilita_pnd.pdf)
  - Sintesi delle modifiche alle linee Guida sui documenti [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/sintesi\\_modifica\\_alle\\_linee\\_guida.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/sintesi_modifica_alle_linee_guida.pdf)
  - Linee guida Open Data [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/lg-open-data\\_v.1.0\\_1.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/lg-open-data_v.1.0_1.pdf)
  - Linee guida per il design di siti e servizi - <https://designers.italia.it/modelli/comuni/>
  - Documentazione tecnica di uso dei template html, architettura dell'informazione, prototipi ed elementi di interfaccia - <https://designers.italia.it/modello/comuni/>
  - Modello di sito comunale - <https://designers.italia.it/modello/comuni/>
  - Manuale operativo di design - <https://designers.italia.it/norme-e-riferimenti/manuale-operativo-di-design/>
  - Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli - <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versions-attuale/index.html>
  - e-government benchmark method paper 2020-2023 - <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

## 8 REALIZZAZIONE DEL NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE

L'obiettivo del presente appalto è il rifacimento del portale istituzionale comune.bari.it al fine di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di 'sito comunale', e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023. Il modello standard per i siti dei Comuni è stato realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia, all'interno della collaborazione tra il Dipartimento della Trasformazione Digitale e AgID. Attraverso verifiche e analisi euristiche e

test di usabilità con i cittadini sono stati definiti gli interventi di miglioramento del sito, ristrutturazione dell'architettura informativa, riprogettazione delle interfacce e nuove funzionalità, in continuità con le indicazioni e direttive UE. Di recente il modello è stato inoltre aggiornato per migliorarne la navigazione, l'usabilità e l'accessibilità.

Il modello per i siti dei Comuni messo a disposizione da AgID (di seguito "modello") all'indirizzo <https://designers.italia.it/modello/comuni/>, non solo favorisce il rispetto delle normative vigenti ma anticipa anche alcuni standard a livello europeo di trasparenza e user-centricity. Il modello si pone lo scopo di promuovere la digitalizzazione e migliorare l'esperienza dei Cittadini, attraverso strumenti e componenti predefiniti, a supporto della progettazione e dello sviluppo. Il modello tiene inoltre in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti, i veri e propri utilizzatori del modello, e le figure operative che lo dovranno implementare.

## 8.1 REQUISITI PACCHETTO "CITTADINO INFORMATO"

I requisiti fondamentali del nuovo portale istituzionale sono dettati dai criteri di conformità stabiliti dalla misura in epigrafe nello specifico Allegato 2 tenendo conto del decreto di modifica dello stesso con cui vengono rettificata le tabelle dei criteri di conformità. Vengono riportate di seguito per comodità.

Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi	
esperienza utente	<b>C.SI.1.1</b>	<b>coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)</b>	il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	<b>C.SI.1.2</b>	<b>libreria di elementi di interfaccia</b>	il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	<b>C.SI.1.3</b>	<b>schede informative di servizio per il cittadino</b>	nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> , architettura dell'informazione
	<b>C.SI.1.4</b>	<b>utilizzo di temi per CMS (Content Management System)</b>	nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scolastico, lo utilizza nella versione 1.0 o successive	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	<b>C.SI.1.5</b>	<b>vocabolari controllati</b>	il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> , architettura dell'informazione <a href="#">EuroVoc</a>
	<b>C.SI.1.6</b>	<b>voci di menù di primo livello</b>	il sito comunale presenta tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> , architettura dell'informazione
	<b>C.SI.1.7</b>	<b>titoli delle pagine di secondo livello</b>	nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> , architettura dell'informazione
funzionalità	<b>C.SI.2.1</b>	<b>prenotazione appuntamenti</b>	il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	<b>C.SI.2.2</b>	<b>richiesta di assistenza / contatti</b>	all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>

	<b>C.SI.2.3</b>	<b>richiesta di assistenza / domande frequenti</b>	il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	<b>C.SI.2.4</b>	<b>segnalazione disservizio</b>	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	<b>C.SI.2.5</b>	<b>valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative</b>	il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	<b>C.SI.2.6</b>	<b>valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio</b>	il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, dojt/italia/designers-italia/desicumentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
normativa	<b>C.SI.3.1</b>	<b>cookie</b>	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garante per la protezione dei dati personali: <a href="#">Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021</a></li> <li>▪ <a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a></li> </ul>
	<b>C.SI.3.2</b>	<b>dichiarazione di accessibilità</b>	il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità</li> <li>▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</li> <li>▪ Direttiva UE n. 2102/2016</li> <li>▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4</li> <li>▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1</li> <li>▪ <a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a></li> </ul>

	<b>C.SI.3.3</b>	<b>informativa privacy</b>	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")
	<b>C.SI.3.4</b>	<b>licenza e attribuzione</b>	il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a></li> <li>▪ Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD");</li> <li>▪ art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013;</li> <li>▪ d.lgs. n. 36/2006</li> <li>▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni</li> </ul>
performance	<b>C.SI.4.1</b>	<b>velocità e tempi di risposta</b>	nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">LIGHTHOUSE performance scoring guide</a>
sicurezza	<b>C.SI.5.1</b>	<b>certificato https</b>	il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	<a href="#">Agid Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)</a>
	<b>C.SI.5.2</b>	<b>dominio istituzionale</b>	il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>

In accordo con quanto indicato nelle linee guida e i modelli di riferimento indicati nell'Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" – Comuni, il portale istituzionale dovrà essere strutturato in:

- un front end che conterrà informazioni e documenti ad accesso libero, nonché le schede informative di accesso ai servizi comprensivi di quelli digitalizzati e non, erogati dall'Amministrazione
- un Back-Office "redazionale" web, che costituisce l'area di redazione del sito, ad accesso riservato

Il Fornitore dovrà utilizzare, laddove possibile, gli strumenti e le risorse messe a disposizione da AgID per il modello di sito comunale al link <https://designers.italia.it/modello/comuni/> e nel caso non fossero utilizzabili motivare la scelta.

Il portale istituzionale dovrà essere accessibile da dispositivi desktop e mobile.

Il Fornitore dovrà altresì:

- rispettare tutti i requisiti di accessibilità (attività complementari rispetto a quelle in fase di definizione su Misura 1.4.2 Accessibilità cfr. DG 01137/2023)
- prevedere che il dominio del nuovo portale rimanga **comune.bari.it** e rispetti le condizioni previste dall'AVVISO per la piattaforma dei servizi digitali.
- migrare i contenuti sul nuovo Portale istituzionale rispettando il modello Comuni di AgID.

## 8.2 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Attualmente è popolata per la gran parte da contenuti statici inseriti manualmente dai redattori, tranne che per le sezioni che elencano Determine dirigenziali (es. Consulenti e collaboratori). Su queste sezioni andrebbe messa a punto la cooperazione applicativa con il sistema di Atti e Determine ENGRAMMA che possiede lo storico delle determine a partire dal 09/2022 ed espone API SOAP, mentre per il periodo precedente a copertura degli ultimi 5 anni andrebbe prevista una migrazione ad hoc a partire da un export CSV che fornirà l'Amministrazione.

Altre sezioni popolate da portlet (cdbgestionepoliticafrontendportlet) sono quelle in cui viene elencato il personale politico ed amministrativo (dirigenti in essere, cessati, PoEQ, etc.), in queste sezioni vengono elencati i soggetti e per ognuno viene elencato lo storico per anno riguardante i CV e le relative dichiarazioni previste per legge.

Le restanti sezioni sono costituite da link a pagine gestite da piattaforme esterne es: e-procurement (soluzione Maggioli) per appalti.

Alla data di asseverazione e fino al completo popolamento ed alimentazione automatica, ove richiesta, della sezione amministrazione trasparente, il fornitore dovrà garantire almeno l'accesso all'attuale sezione tramite il nuovo portale.

## 8.3 INTEGRAZIONE SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM)

L'autenticazione al nuovo Portale istituzionale dell'utente cittadino o impresa dovrà avvenire tramite il Sistema di Identificazione Federato, pertanto il Fornitore dovrà effettuare gli opportuni interventi per integrare il Portale istituzionale allo IAM comunale (rif. 4.2 SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM)).

L'autenticazione da parte degli operatori comunali al Back-Office avverrà tramite username e password.

In fase di esecuzione del contratto verrà richiesto al Fornitore di migrare l'autenticazione degli operatori comunali verso un sistema di Single Sign-On (SSO) basato su protocolli SAML 2.0 e OpenID Connect su OAuth 2.0 fornito dall'Amministrazione, pertanto il Fornitore dovrà predisporre il nuovo portale all'utilizzo di tale modalità.

## 8.4 FRONT-END DEL PORTALE ISTITUZIONALE

Il modello del sito comunale messo a disposizione da AgID permette di creare siti web comunali che rispondono ai bisogni degli utenti, con interfacce e strutture informative semplici da usare e navigare, l'adozione dello stesso permette di aderire più facilmente alle migliori pratiche di progettazione, fornendo allo stesso tempo ai cittadini un'esperienza coerente tra le varie amministrazioni. Il modello comprende l'architettura

dell'informazione, i template HTML e i temi CMS, corredati da una serie di risorse e guide pratiche a supporto. È disponibile lo strumento checklist ( [https://docs.google.com/document/d/1E76BHQ5BnyopPU8\\_7i6VLfeteGxT1CttHnnuM3g5xb8/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1E76BHQ5BnyopPU8_7i6VLfeteGxT1CttHnnuM3g5xb8/edit?usp=sharing) ) che assicura di svolgere tutte le attività necessarie ad una corretta implementazione del modello. Al fine di progettare l'architettura dell'informazione del portale istituzionale in modo da adempiere ai requisiti normativi e tecnologici il Fornitore dovrà utilizzare il "Documento di architettura dell'informazione" pubblicato all'url <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods> in cui sono definite tutte le tipologie di contenuto stabilite da AgID, le tassonomie e i vocabolari controllati. *Il Fornitore dovrà migrare tutti i dati e i contenuti web dall'attuale portale istituzionale mitigando, quanto più possibile, sia gli interventi all'alberatura dell'informazione sia gli interventi ai contenuti stessi, mantenendo i vincoli dettati dal modello.* In questo processo, il Fornitore redigerà un piano di migrazione che verrà approvato dall'Amministrazione. Il Fornitore realizzerà **la funzionalità di ricerca evoluta dei contenuti**.

## 8.5 BACK-OFFICE REDAZIONALE

I contenuti del portale istituzionale e della piattaforma dei servizi devono essere gestiti tramite il Back-Office dal personale comunale secondo la classificazione degli utenti attualmente in uso e le rispettive autorizzazioni e i workflow redazionali, in modo da rendere meno impattanti per i redattori gli eventuali cambi di operatività, a tal proposito si ricorda che l'attuale CMS utilizzato per entrambi i portali è **Liferay nella versione 6.2 GA**. Nel caso in cui non fosse possibile replicare nel nuovo CMS (gruppi di utenti, autorizzazioni, workflow redazionali, etc...), il Fornitore dovrà attestare le cause e concordare con l'Amministrazione le soluzioni alternative evidenziando vantaggi e svantaggi. La valutazione dell'offerta tecnica dovrà prendere in considerazione la possibilità di replicare sul nuovo portale istituzionale la classificazione degli utenti attualmente in uso e le rispettive autorizzazioni nonché i workflow redazionali o eventualmente proporre soluzioni alternative. Il Back-Office redazionale dovrà soddisfare i seguenti requisiti:

- **Workflow redazionale:** dare la possibilità di definire dal suo interno delle gerarchie relative al modello redazionale, con il supporto di multipli livelli di autorizzazione per la messa on-line delle informazioni; non verranno prese in considerazione soluzioni che obbligano l'assunzione di uno schema di flusso redazionale rigido.
- **Gestione dei contenuti multimediali:** essere dotato di un repository dei contenuti in cui scaricare immagini o altri file, in modo che possano essere riutilizzati in qualsiasi altra parte del sito; i riferimenti (hyperlink) a documenti nel repository devono poter essere inseriti senza riferimenti (path) assoluti e deve essere possibile effettuare una ricerca tramite parole chiave. Deve essere, inoltre, possibile la conversione in formato idoneo alla pubblicazione di tutti i documenti predisposti con i più diffusi programmi di scrittura, calcolo o derivanti da operazione di scansione ottica. Inoltre, il sistema dovrà prevedere la pubblicazione di filmati e/o file audio attraverso il portale. L'inserimento dei filmati sarà regolato, come ogni contenuto, attraverso l'interfaccia di content management e dovrà essere in grado di supportare files multiformato

- **Schedulazione della visibilità dei contenuti:** consentire la gestione della visibilità dell'informazione pubblicata, con gestione automatica della scadenza della validità di pubblicazione in base all'impostazione di date e orari
- **Amministrazione del portale tramite Back-Office online:** consentire attraverso interfaccia web (senza necessità di software aggiuntivi) la possibilità di personalizzazione delle diverse parti del portale, ivi compresa la Home Page. Le diverse pagine, i contenuti, le immagini, e i collegamenti alle applicazioni dovranno poter essere liberamente gestibili e posizionabili. Dovrà inoltre permettere l'anteprima dei contenuti inseriti, sia per il sito tradizionale che per mobile. Il sistema deve impedire personalizzazioni del portale che siano in contrasto con il modello di sito AgID. Garantire, inoltre, via interfaccia web l'aggiunta e la gestione di stili e di progettazione e controllo dei layout. L'interfaccia web deve essere compatibile con i più comuni browser, includendo Firefox, Chrome e Safari nelle versioni correntemente rilasciate, ed essere mantenuto compatibile con gli aggiornamenti di tali browser.
- **Statistiche:** il portale dovrà essere fornito da un pacchetto completo per la generazione delle statistiche di accesso e reportistica sulla pubblicazione di contenuti.

Il Back-Office redazionale deve permettere di censire almeno i seguenti ruoli utente:

- **Redattore:** ha la gestione di sezioni prestabilite del front end del sito (informazioni e documenti, ecc.), in termini di messa on-line delle informazioni; deve essere possibile profilare opportunamente i redattori affinché possano operare su contenuti e funzionalità distinte, nonché accedere e alimentare aree separate.
- **Redattore generale:** ha la completa gestione di tutto il sito in termini di informazioni, documenti, immagini, ecc.; può creare nuove sezioni di qualunque livello; visualizza i report di sintesi relativi alle statistiche di accesso.
- **Amministratore:** in aggiunta a quanto previsto nei punti precedenti, ha il totale controllo del Back-Office redazionale: ha la visibilità su tutti i contenuti; può creare nuovi utenti di qualunque ruolo e assegnare la visibilità su sezioni/contenuti. Visualizza i report relativi alle statistiche succitate. Deve inoltre essere in grado di progettare e configurare in autonomia template e contenuti.

Uno stesso utente può avere ruoli diversi per il back-office piattaforma servizi e quello redazionale.

## 8.6 MIGRAZIONE DEI CONTENUTI DAL VECCHIO AL NUOVO PORTALE

La fase di migrazione è un'attività molto delicata che prevede un'attenta analisi e una organizzazione puntuale delle varie fasi. È necessario assicurare che non ci siano perdite di informazioni, dati e documenti. A tal proposito, il Fornitore deve fornire il supporto necessario per il trasferimento di tutti i dati e documenti dall'attuale sito istituzionale a quello nuovo, inclusi dati e documenti storici, senza comprometterne l'integrità. Il Fornitore dovrà occuparsi, sotto la supervisione del Settore Innovazione Tecnologica del Comune di Bari, delle attività di Migrazione dei contenuti, dal vecchio al nuovo sito, seguendo le fasi e compilando i documenti previsti in ciascuna fase, come indicato nel paragrafo 2.7 "Guida alla migrazione dei contenuti" del documento "Design dei siti web dei Comuni italiani" disponibile all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/modello-sito->

[comunale/guidamigrazione-contenuti.html](#). Nell'offerta tecnica il Fornitore dovrà presentare il piano di migrazione di massima e popolamento iniziale che intende adottare, motivando le scelte metodologiche e organizzative, e considerando che alcune sezioni del portale verranno migrate concordando con i relativi redattori (personale dell'Amministrazione) le modalità più idonee ed efficaci. **Al go-live del nuovo portale tutti i contenuti presenti sul vecchio portale e concordati con l'Amministrazione devono essere presenti e raggiungibili sul nuovo portale.**

## 8.7 RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO DI CONFORMITÀ AL MODELLO DI SITO COMUNALE

La nuova soluzione del portale istituzionale comprensiva del portale dei servizi digitali deve essere progettata nel rispetto degli obiettivi di conformità al modello di sito comunale. A tal riguardo, al termine del processo di rilascio del nuovo portale, il Fornitore dovrà presentare opportuna documentazione attestante il rispetto di ciascun criterio, indicato della tabella di cui al paragrafo Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello di sito comunale del citato Allegato 2.

Il Fornitore dovrà verificare il rispetto dei criteri di conformità anche utilizzando:

- le “Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM”, ed in particolare l'Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1” (<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/>)
- l'App di valutazione dell'adesione ai modelli per Enti e fornitori, <https://padigitale2026.gov.it/come-partecipare/raggiungere-obiettivi/>. Tale app genera un report che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e il rispetto dei criteri di conformità di quanto realizzato. Il Fornitore dovrà generare tale report una volta che i lavori sono conclusi e il portale è online, in modo da verificare il superamento di tutti i criteri del report e per avere maggiori probabilità di superare positivamente la fase di asseverazione e verifiche tecniche. Per il corretto funzionamento dell'App di valutazione, è necessario rispettare quanto specificato nel documento “Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli” <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modellidocs/it/versione-attuale/index.html>, in particolare per quanto riguarda i data attribute.

**Qualora, durante l'esecuzione del progetto, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (o soggetti delegati) pubblicasse ulteriori strumenti per la verifica di conformità, ovvero ulteriore documentazione (linee guida, FAQ, specifiche, ecc.), il Fornitore ne terrà conto ai fini del raggiungimento/verifica dell'obiettivo di conformità senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e nel rispetto delle tempistiche approvate.**

### 8.7.1 SEGNALAZIONE DI UN DISSERVIZIO

Il nuovo portale istituzionale deve permettere ai cittadini di segnalare un disservizio, tramite un form dedicato. Il link alla funzionalità deve essere presente nel footer del sito e deve offrire la possibilità di:

- assegnare una macrocategoria alla segnalazione;
- assegnare una categoria alla segnalazione;

- indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo prelevato dal civilaro comunale tramite interoperabilità;
- indicare l'oggetto della segnalazione;
- aggiungere una breve descrizione;
- allegare un documento o immagine;
- Inserire nome cognome e email di contatto del cittadino;
- Inviare la richiesta mediante interoperabilità al sistema di gestione delle segnalazioni (attualmente Salesforce CRM) tramite apposite API.

Il servizio attualmente è raggiungibile al link <https://www.comune.bari.it/segnalazioni> ed è realizzato con una portlet (cdb-segnalazioni-urp-portlet) che permette di compilare il form e di prelevare l'indirizzo dal civilaro tramite un campo di input con i suggerimenti di autocompletamento.

## 8.8 RACCOMANDAZIONI

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente avviso, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche. Rispetto al paragrafo Raccomandazioni progettuali del citato Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici", il Fornitore è tenuto al rispetto di quelle ivi indicate, ovvero:

- R.SI. 1.1 - metatag
- R.SI. 2.2 – riuso

## 8.9 REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE

Alcune realizzazioni per il nuovo portale istituzionale non sono soggette all'asseverazione, pertanto, possono essere realizzate anche oltre la deadline asseverazione. Si elencano di seguito le attività per tali realizzazioni.

- evoluzione della 4.1.3 APP INFORMATIVA che dovrà essere adeguare il sistema di alimentazione delle news, eventi, comunicati e notifiche push generati dal nuovo portale.
- Evolvere il Portale di Polizia Municipale all'interno del nuovo Portale istituzionale garantendo le funzionalità attualmente attive descritte nel 4.1.2 PORTALE POLIZIA MUNICIPALE e considerando i requisiti di seguito:
  - definire una area di contenuti ad accesso esclusivo agli utenti afferenti alla Ripartizione Corpo di Polizia Municipale e Protezione Civile.
  - Integrare su richiesta un sistema di autenticazione esclusivamente basata su Single Sign-On (SSO) mediante i protocolli SAML 2.0 e OpenID Connect su OAuth 2.0 e dovrà essere possibile configurare i parametri dell'Identity Provider utilizzato per l'identificazione e l'autenticazione degli utenti interni all'Amministrazione (operatori comunali).

- Migrare le funzionalità offerte da Bari Allerta (4.1.1 BARI ALLERTA) nel nuovo Portale istituzionale.
- Migrare i sottositi dei Municipi nel nuovo Portale istituzionale.

## 9 NUOVA PIATTAFORMA DEI SERVIZI

Il Comune di Bari intende migliorare ed ampliare la gamma dei servizi digitali erogati mettendo a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili ed accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e user-centered per i servizi candidati nella misura, nello specifico:

- Richiedere la sepoltura di un defunto;
- Pagare il canone per le lampade votive;
- Richiedere l'accesso agli atti;
- Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico;
- Richiedere una pubblicazione di matrimonio;
- Presentare domanda per un contributo;
- Richiedere permesso per Parcheggio invalidi;
- Richiedere assegnazione alloggio;
- Presentare domanda di agevolazione tributaria.

In continuità con lo sviluppo del modello di sito comunale avviato dal Team per l'Italia Digitale, il DTD ha svolto una attività di ricerca, progettazione e realizzazione di flussi di servizi comunali. Tale attività:

- estende gli obiettivi già descritti del modello di sito comunale, mutuandoli sul campo dei servizi;
- incorpora l'applicazione degli standard di 'user centricity' e trasparenza impostati a livello europeo, sia rispetto ai flussi di interazione che a usabilità e accessibilità delle schermate.

In particolare, sono state sintetizzate cinque tipologie di flussi di servizio ricorrenti, applicabili ai servizi per il cittadino per natura molto eterogenei tra loro, cioè pattern ripetibili di moduli e schermate che costituiscono l'interfaccia di fruizione del servizio digitale per il cittadino.

### 9.1 SERVIZI DIGITALI CANDIDATI "PACCHETTO CITTADINO ATTIVO"

I servizi digitali da realizzare nell'ambito della nuova piattaforma sono riportati nella tabella seguente:

Servizio digitale	Tipologia di flusso di interfaccia	Descrizione
Richiedere la sepoltura di un defunto	Servizi a pagamento	Servizio per la fruizione dei campi comuni cimiteriali per i propri defunti congiunti
Pagare il canone per le lampade votive	Pagamenti dovuti	Servizio per il pagamento delle spese cimiteriali
Richiedere l'accesso agli atti	Permessi e Autorizzazioni	Servizio per esercitare il proprio diritto a richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi
Richiedere permesso di	Permessi e Autorizza-	Servizio per richiedere la concessione a fruire

occupazione suolo pubblico	zioni	degli spazi comunali
Richiedere una pubblicazione di matrimonio	Permessi e Autorizzazioni	Servizio per la richiesta di autorizzazione previa celebrazione dei matrimoni civili
Presentare domanda per un contributo	Vantaggi economici	Servizio per la richiesta di sostegno nell'affrontare le spese relative all'assistenza per un familiare non autosufficiente
Richiedere permesso per Parcheggio invalidi	Permessi e Autorizzazioni	Servizio di autorizzazione a fruire dei Parcheggi per gli invalidi tramite rilascio di contrassegno in favore dei soggetti diversamente abili, in materia di circolazione stradale
Richiedere assegnazione alloggio	Domande con graduatoria	Servizio per richiedere l'assegnazione di alloggi
Presentare domanda di agevolazione tributaria	Vantaggi economici	Procedimento diretto al riconoscimento delle detrazioni d'imposta spettanti al cittadino, per la fruizione di agevolazioni e/o esenzioni tributarie o tariffarie

Tabella 3 - elenco servizi digitali candidati

Le istanze inviate dal cittadino (e relativi allegati) dovranno essere protocollate in automatico in entrata tramite il sistema di gestione atti e protocollo in uso presso il Comune di Bari (ENGRAMMA), attraverso l'invocazione del web service di tipo SOAP (ADOC) di cui l'Amministrazione fornirà la documentazione necessaria. Il web service prevede la protocollazione in modalità sincrona, pertanto la piattaforma deve prevedere il caso di indisponibilità del servizio di protocollazione e gestire con un meccanismo di retry senza bloccare l'operatività dell'utente al front-office.

Ai servizi sopra elencati devono essere aggiunti i seguenti servizi "trasversali":

- Richiesta appuntamento allo sportello;
- Accesso con delega;
- Statistiche sull'utilizzo dei servizi digitali;
- Area operatore per la realizzazione di nuovi servizi digitali;
- Ricerca informazioni ed export.

- Sportello telematico

Nel seguito del documento, qualora non diversamente specificato, per “servizi digitali” si intenderanno anche i servizi “trasversali”.

## 9.2 AREA PERSONALE DEL CITTADINO

Dalla sezione di front end, il cittadino accede alla sua area personale (tramite Spid, CIE e CNS per mezzo dello IAM comunale rif. 4.2 SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM)) che conterrà i dati personali e le sue preferenze, la storia di tutti i suoi contatti con l'Amministrazione, lo stato delle pratiche/istanze inviate, prenotare un appuntamento, ecc. L'area personale di ciascun cittadino costituirà quindi un vero e proprio fascicolo del cittadino, con lo scopo di aprire un colloquio bidirezionale tra cittadino e PA, in cui il cittadino costituisca parte attiva. Solo in questo modo si potrà realizzare la logica di “cittadino al centro” con il rafforzamento del concetto di cittadinanza digitale.

L'area personale conterrà una sezione relativa alla gestione del profilo utente: dati anagrafici, interessi, canale di contatto prescelto per la ricezione delle notifiche (anche più di uno), iscrizione a newsletter, ecc. Tra i canali supportati per l'invio delle notifiche/comunicazioni al cittadino, vi devono essere almeno e-mail, PEC, app IO. L'invio delle notifiche tramite app IO è obbligatorio. Grazie all'accesso con Spid, CIE e CNS, nell'area personale saranno caricati automaticamente i dati anagrafici e di contatto del cittadino; questi ultimi potranno essere opportunamente modificati dal cittadino stesso. Al primo accesso (eventualmente, anche agli accessi successivi), il cittadino dovrà essere invitato a completare il proprio profilo. Nel caso di invio di istanze tramite servizi digitali, l'area personale del cittadino ne deve visualizzare lo stato di avanzamento, man mano che l'operatore comunale le lavora; nello specifico, deve contenere almeno:

- la data di sottomissione della pratica;
- lo stato in cui si trova la pratica;
- la data in cui cambia stato;
- la data prevista per la conclusione del procedimento.

Ogni volta che riceve un contatto da parte dell'Amministrazione nell'area personale, il cittadino deve anche ricevere opportuna notifica/comunicazione tramite il canale prescelto, in particolare nei seguenti momenti:

- quando il cittadino completa il processo di presentazione dell'istanza: il cittadino riceverà il numero di protocollo assegnato alla pratica, preferibilmente in modalità multicanale (es.: notifica in area personale, e-mail, app IO). In ogni caso, quali istanze del cittadino andranno protocollate sarà stabilito in fase di esecuzione dell'appalto, in accordo con i servizi dell'Ente;
- quando la pratica viene conclusa; in questo secondo caso, la notifica deve contenere il risultato della lavorazione della pratica e il link a eventuali allegati;
- quando la pratica cambia stato (eventualmente, a scelta del cittadino).

**Deve essere previsto l'invio di notifiche per richiedere documentazione integrativa al cittadino.**

Al termine dell'istruttoria, il cittadino deve ricevere nella propria area personale e tramite il canale prescelto un documento/ricevuta, attestante il risultato dell'istanza.

Ciascun servizio digitale va implementato e personalizzato secondo le linee guida contenute nel documento "Design dei siti web dei Comuni italiani" (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/index.html>).

Le informazioni associate a un servizio digitale, e contenute nella "Scheda informativa di servizio al cittadino" come descritto nel documento "Design dei siti web dei Comuni italiani", devono essere personalizzabili in termini di contenuti (sezioni, testo, date, ecc.) in termini di documenti caricati (pdf, jpg, ecc.).

Essendo un modulo collettore per i servizi digitali erogati dall'Amministrazione, deve essere scalabile e realizzato disaccoppiando quanto più possibile le componenti per la gestione del workflow previsto per l'esimo servizio digitale, pertanto dovrebbe esporre interfacce che permettano a sistemi informativi verticali di dominio di:

- ricevere tutti i dati dell'istanza presentata dal cittadino
- aggiornare l'area personale del cittadino circa l'avanzamento di stato dell'istanza e dei relativi pagamenti
- chiedere al cittadino eventuali integrazioni documentali
- mettere a disposizione del cittadino il risultato finale del procedimento

**Il modulo dell'area personale del cittadino dovrà predisporre ad essere alimentato da ulteriori futuri servizi digitali al cittadino gestiti nella parte di backoffice da sistemi terzi solo mediante interoperabilità.**

### 9.3 BACK-OFFICE PIATTAFORMA DEI SERVIZI

La sezione di Back-Office Piattaforma dei servizi dovrà prevedere tre distinti profili operativi:

- **Operatore:** gestisce le richieste e istruisce le pratiche ricevute; accede e gestisce i servizi digitali di propria competenza; ha visibilità su uno o più servizi online, a seconda del servizio di appartenenza all'interno dell'Ente; visualizza i report di sintesi relativi ai servizi/pratiche assegnati;
- **Responsabile:** in aggiunta a quanto previsto nel punto precedente, ha funzioni di gestione/amministrazione dei servizi digitali di propria competenza, supervisiona l'attività svolta, visualizza i report relativi ai servizi online/procedimenti di competenza del proprio Ufficio/Servizio/Unità Organizzativa. Poiché ci sono risorse che possono essere assegnate a più servizi dell'Ente, deve essere possibile assegnare il ruolo di responsabile su più servizi digitali, a tali utenti;
- **Amministratore:** in aggiunta a quanto previsto nei punti precedenti, ha il totale controllo del Back-Office operativo: ha la visibilità su tutti i servizi/procedimenti attivati; può creare nuovi utenti di qualunque ruolo e assegnare la visibilità sui servizi/procedimenti. Visualizza i report relativi a tutti i servizi online/procedimenti attivati. Deve, inoltre, essere in grado di progettare e configurare in autonomia i servizi online, sulla base delle esigenze degli operatori comunali.

Uno stesso utente può avere ruoli diversi per il Back-Office piattaforma servizi e quello redazionale.

La sezione di Back-Office deve essere altrettanto fruibile e accessibile di quella di front end, al fine di facilitare e supportare anche il lavoro del dipendente comunale che lavora nel Back-Office. Le funzionalità implementate devono essere coerenti e complete, rispetto a ogni flusso di lavoro di Back-Office e deve essere possibile monitorare questi ultimi, anche attraverso la generazione di opportuni report. L'accesso deve avvenire attraverso i più comuni browser web, tramite autenticazione basata su utente e password. In fase di esecuzione del contratto verrà richiesto al Fornitore di migrare verso un'autenticazione esclusivamente basata su Single Sign-On (SSO) mediante i protocolli SAML 2.0 e OpenID Connect su OAuth 2.0 e dovrà essere possibile configurare i parametri dell'Identity Provider utilizzato per l'identificazione e l'autenticazione degli utenti. Il Back-Office è essenzialmente una "Scrivania virtuale" da cui l'operatore comunale può:

- visualizzare l'elenco delle pratiche e delle relative attività pendenti che ha in carico, con possibilità di ordinarle e filtrarle per nominativo istante, data di arrivo, stato, ecc.;
- selezionare una pratica su cui operare ed effettuare le operazioni previste;
- ricercare le pratiche arrivate per stato, operatore comunale assegnatario, nominativo, data di arrivo/ di chiusura, ecc.;
- gestire i servizi "trasversali" di propria competenza;
- visualizzare lo storico delle attività svolte (con opportuna vista di sintesi per il ruolo di Responsabile);
- smistare/delegare/trasferire ad altri colleghi le attività assegnate secondo flussi predeterminati;
- visualizzare report xls/csv di analisi. Tra i report generabili ne deve essere previsto uno contenente la valutazione della chiarezza informativa delle pagine e dell'esperienza d'uso dei servizi, anche in relazione alla data/ora in cui tali valutazioni sono fornite, al dispositivo utilizzato (mobile/pc), al tipo di utenza. Durante lo svolgimento dell'appalto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione ulteriori report, anche sulla base di esigenze dell'Ente al momento non prevedibili.

Man mano che l'operatore comunale lavora una pratica, il Back-Office deve gestire il cambio di stato (per esempio, da prendere in carico, in lavorazione, chiusa, smistata, sospesa, ecc.) e l'invio automatico (o manuale, laddove necessario) di notifiche al cittadino nella sua area personale, nonché su app IO, via e-mail, ecc., supportando l'invio di allegati e lo storico delle conversazioni.

Il sistema deve essere predisposto in modo che, quando arriva una nuova istanza associata a un servizio online, l'operatore abilitato a lavorare possa ricevere una e-mail di alert.

## 9.4 TRACCIAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Tutte le operazioni svolte dagli utenti, lato Back-Office e front end, dovranno essere opportunamente registrate e storicizzate per successive attività di audit. Analogamente devono essere effettuate attività di logging delle informazioni relative ai servizi in esecuzione concordando con l'Ente quali dati tracciare (es. tem-

po di esecuzione nel processo, numero di istanze contemporanee, ecc.) per successive attività di monitoring e identificazione delle criticità del sistema. Il log dovrà inoltre essere categorizzabile, anche attraverso apposite etichette, e analizzabile per filtri preimpostati o chiavi di ricerca. Il tracciamento dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le operazioni compiute dagli utenti con il ruolo di Amministratore.

## 9.5 SPECIFICHE DEI SERVIZI DIGITALI “PACCHETTO CITTADINO ATTIVO”

Di seguito verranno dettagliati i singoli servizi digitali oggetto di asseverazione della misura in epigrafe. **Il Fornitore darà disponibilità ad eventuali integrazioni con sistemi informativi verticali, specifici del dominio del singolo servizio digitale, che possono subentrare nell'esecuzione del contratto senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e nel rispetto delle tempistiche approvate, garantendo in ogni caso l'integrazione con l'area personale del cittadino come descritto in 9.2 AREA PERSONALE DEL CITTADINO.**

Per i servizi digitali che prevedono il pagamento, il fornitore dovrà attenersi a quanto indicato nel Capitolo 11.1 INTEGRAZIONE CON APPLICATIVI DI TERZE PARTI ED INTEROPERABILITÀ. Per ogni servizio la piattaforma deve prevedere l'invio di notifiche di cortesia tramite appIO in corrispondenza di eventi di particolare interesse per lo specifico servizio, es. disponibilità del provvedimento finale, emissione di avviso di pagamento, richiesta di integrazioni, etc..

### 9.5.1 RICHIEDERE LA SEPOLTURA DI UN DEFUNTO

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di trasmettere la richiesta compilando un opportuno modulo online, effettuare il pagamento e, ove richiesto, acquistare i bolli necessari (mediante servizio @e.bollo reso disponibile dal nodo regionale MyPAY).

Nel Back-Office dovrà essere presente una sezione nella quale gli operatori abilitati potranno prendere in carico e gestire le richieste inoltrate avendo facoltà di chiuderle con esito negativo o positivo.

A titolo di esempio si veda <https://www.comune.bari.it/web/egov/-/decesso-autorizzazione-alla-sepoltura-in-loculo-tumulazione-della-salma-resti-mortali-ceneri> .

Attualmente non è digitalizzato alcun endoprocedimento del servizio.

Il servizio rientra nella tipologia “Servizi a pagamento” come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato nelle figure seguenti.

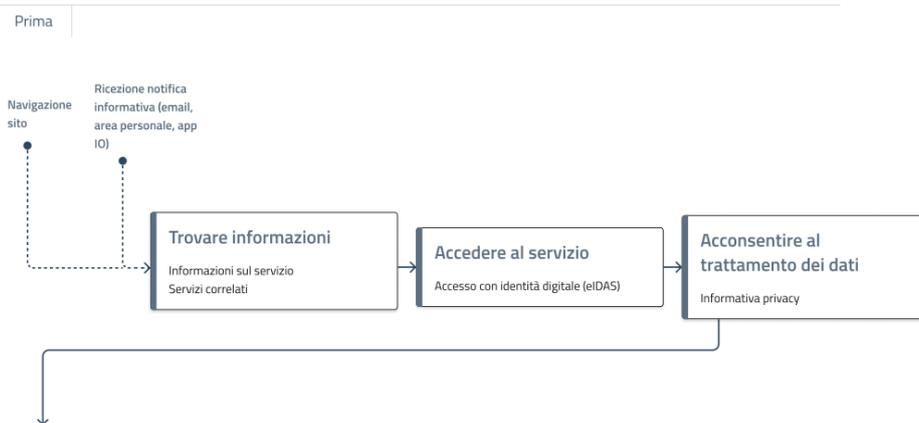


Figura 3 - Workflow Servizi a pagamento - operazioni preliminari

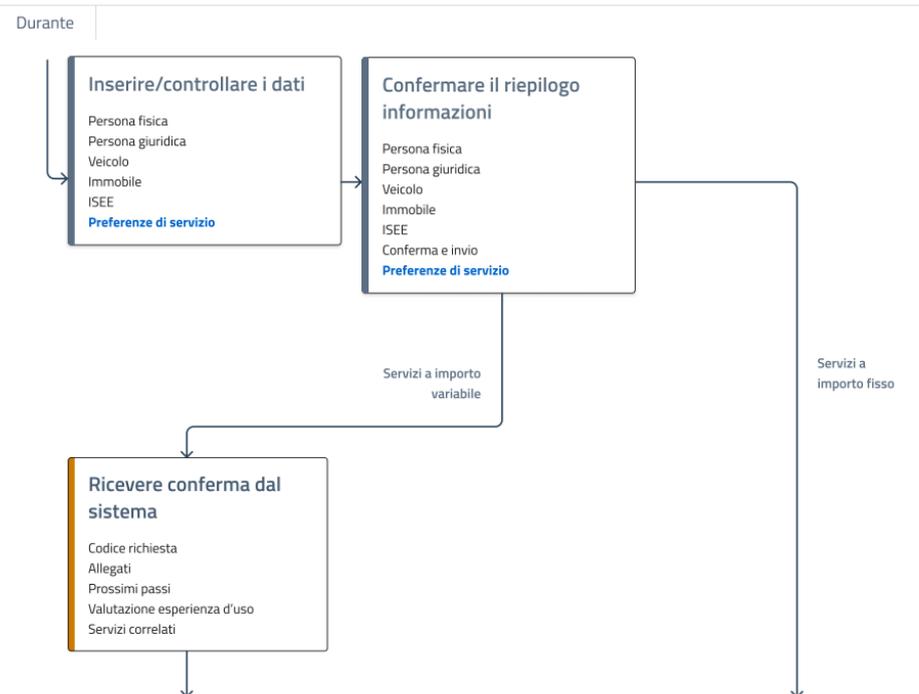


Figura 4 - Workflow Servizi a pagamento - operazioni contestuali

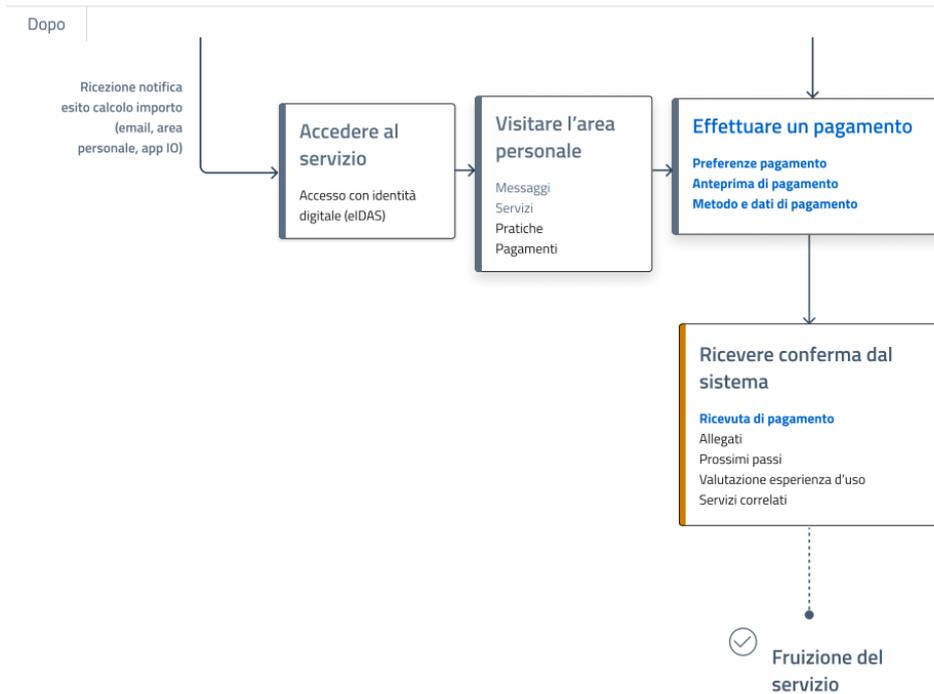


Figura 5 - Workflow servizi a pagamento - operazioni conclusive



Figura 6 - legenda

### 9.5.2 PAGARE IL CANONE PER LE LAMPADE VOTIVE

Il servizio permette una gestione completa dell'iter istruttorio per giungere al pagamento del canone, consentendo al cittadino di presentare istanza di allacciamento dell'illuminazione votiva per un defunto e ricevere l'avviso di pagamento per pagare il corrispettivo. Un esempio di workflow è di seguito descritto:

- il cittadino dopo aver effettuato l'accesso al servizio, compila il form con tutti i dati necessari ad identificare la lampada da allacciare;
- il sistema invia una mail di notifica di presenza di nuova istanza all'operatore di backoffice configurato a sistema;
- l'operatore di backoffice verifica le istanze di allacciamento ricevute e in caso di dati corretti completa la scheda anagrafica della nuova lampada da allacciare, genera l'avviso di pagamento;
- l'istanza passa nello stato di "IN ATTESA DI PAGAMENTO";
- il cittadino riceve la notifica di cortesia (mail e appIO) riportante l'accettazione dell'istanza e la disponibilità dell'avviso di pagamento;
- il cittadino si collega all'area personale e accedendo all'istanza può scaricare l'avviso di pagamento e pagarlo anche online;
- il cittadino riceve la notifica di cortesia (mail, appIO) del pagamento ricevuto;
- il cittadino riceverà successivamente gli avvisi di pagamento legati al canone dovuto.

Al momento non è presente alcun back-office o partner tecnologico pagoPA poiché la gara di affidamento del servizio è in corso.

Per ulteriori approfondimenti al link <https://www.comune.bari.it/-/regolamento-di-polizia-mortuaria> è pubblicato l'ultimo regolamento di polizia mortuaria dell'Amministrazione.

Il servizio rientra nella tipologia "Pagamenti dovuti" come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato nelle figure seguenti.

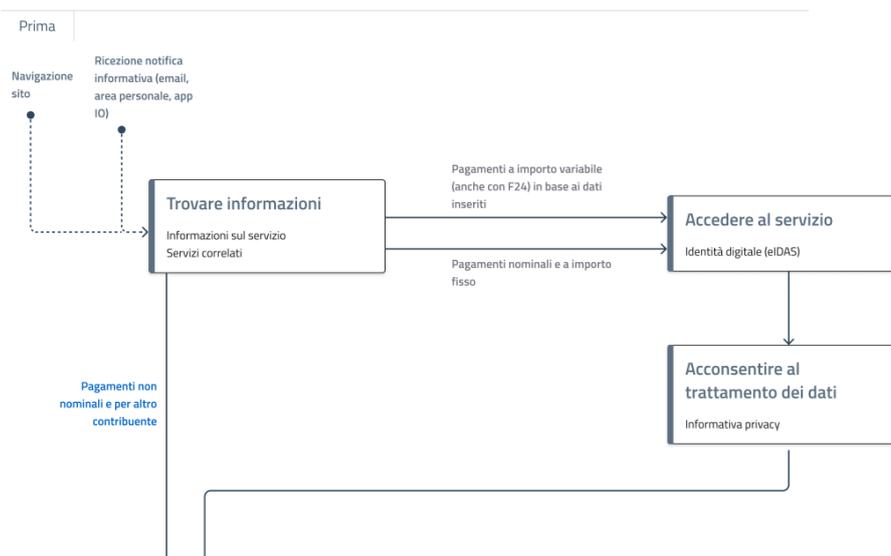


Figura 7 - Workflow Pagamenti dovuti - operazioni preliminari

Durante

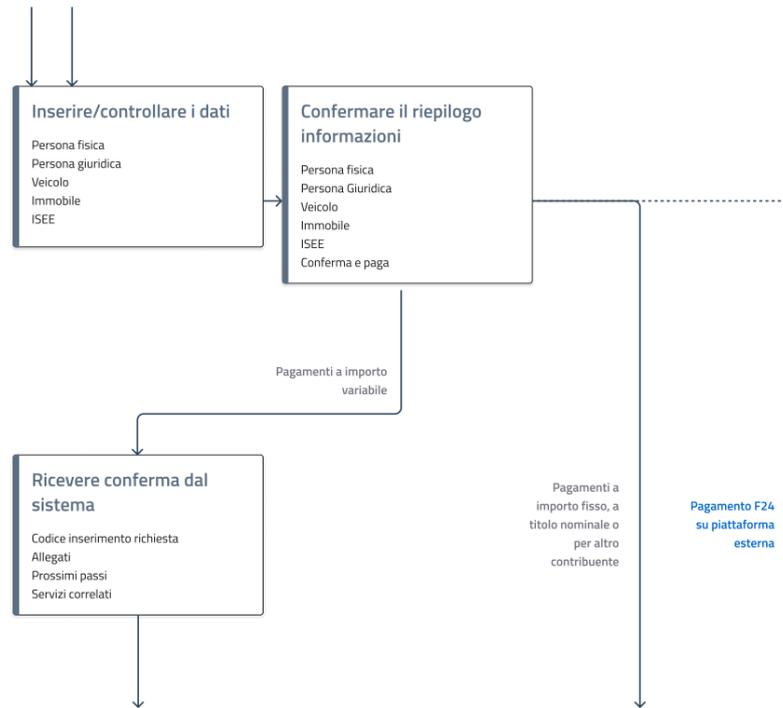


Figura 8 - Workflow - Pagamenti dovuti - operazioni contestuali



Figura 9 - Workflow - Pagamenti dovuti - operazioni conclusive



Figura 10 - legenda

### 9.5.3 RICHIEDERE L'ACCESSO AGLI ATTI

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di esercitare il diritto di accesso agli atti. Il servizio dovrà permettere di trasmettere la richiesta compilando un opportuno form e quando previsto effettuare i versamenti dovuti. A titolo di esempio si veda <https://www.comune.bari.it/web/trasparenza/accesso-civico>.

La form dovrà contenere l'elenco degli uffici ai quali sarà possibile indirizzare la richiesta. L'elenco degli uffici è definito nel portale istituzionale nella sezione relativa all'Organizzazione e agli uffici.

Il servizio rientra nella tipologia "Permessi e Autorizzazioni" come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato nelle figure seguenti. Attualmente **la prenotazione per l'appuntamento**

per il ritiro degli atti è esposta con un servizio digitale sul portale egov <https://egov.comune.bari.it> tramite il servizio “prenotazione sportello”, selezionando l’opzione “Ritiro Atti” nel menù di selezione del servizio. Dovrà essere prevista una fase di phase-out/phase-in del calendario prenotazioni sincronizzando le operazioni con i tempi procedurali d’ufficio. In fase di esecuzione del contratto, l’Amministrazione comunicherà al Fornitore le date previste per la suddetta operazione.

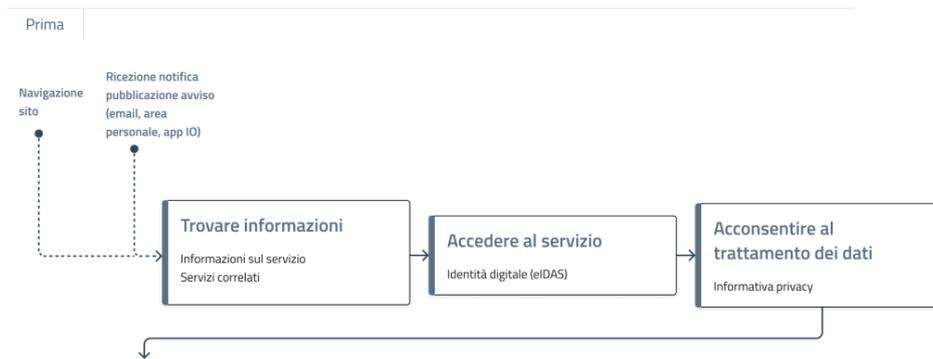


Figura 11 - Workflow permessi e autorizzazioni - operazioni preliminari

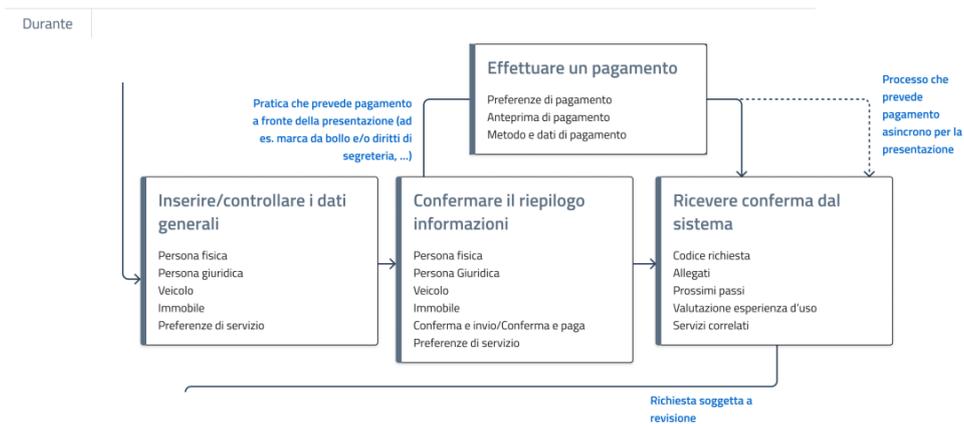


Figura 12- Workflow permessi e autorizzazioni - operazioni contestuali

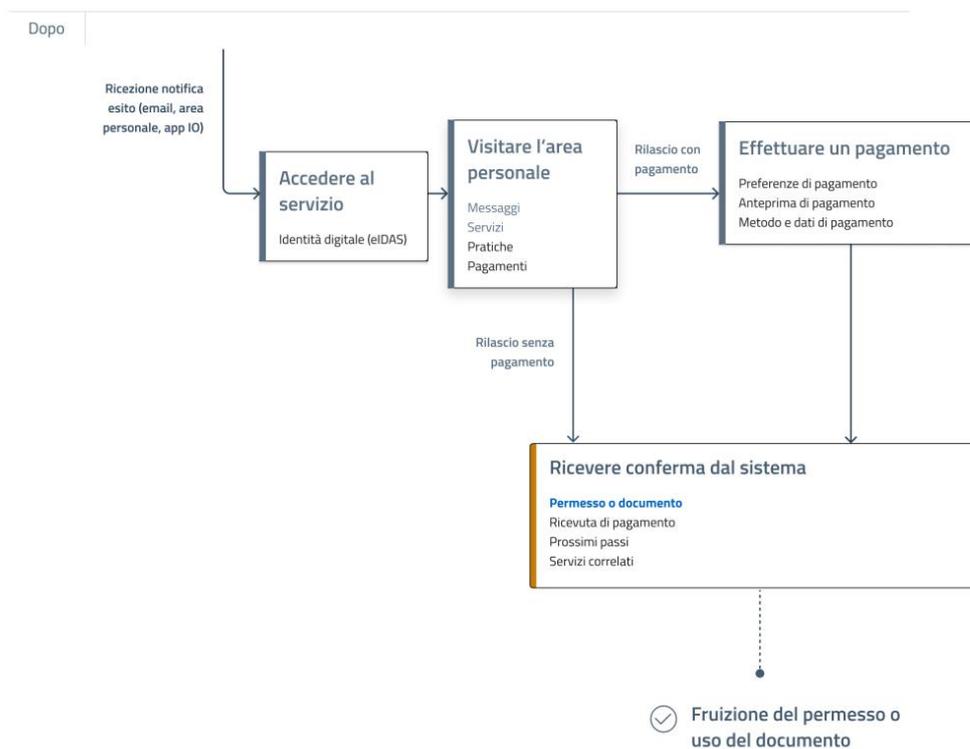


Figura 13 - Workflow permessi e autorizzazioni - operazioni conclusive



Figura 14 - legenda

#### 9.5.4 RICHIEDERE PERMESSO DI OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di richiedere il permesso di occupazione suolo pubblico per l'installazione di giostrine ai possessori di licenza temporanea di spettacolo viaggiante. Il servizio dovrà prevedere l'invio della richiesta mediante un form online, in cooperazione applicativa con lo Stradario Comunale, permettendo il pagamento degli importi dovuti tramite PagoPA e dei bolli, se previsti mediante servizio @e.bollo reso disponibile dal nodo regionale MyPAY.

A titolo d'esempio si veda <https://www.comune.bari.it/web/egov/-/occupazione-temporanea-suolo-pubblico>.

Il servizio opportunamente configurato dovrà poter gestire il flusso completo del procedimento dalla ricezione dell'istanza fino all'emissione del provvedimento.

Tramite modifiche alla configurazione il servizio potrà integrarsi con un sistema informativo verticale che verrà eventualmente specificato in fase di esecuzione del contratto.

Per gli opportuni approfondimenti si riporta il link al regolamento comunale: <https://www.comune.bari.it/-/regolamento-delle-occupazioni-di-suolo-pubblico>.

Il servizio rientra nella tipologia "Permessi e Autorizzazioni" come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato per il servizio "Richiedere l'accesso agli atti".

#### 9.5.5 RICHIEDERE UNA PUBBLICAZIONE DI MATRIMONIO

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di richiedere la pubblicazione di matrimonio. Il servizio dovrà prevedere le seguenti fasi:

- L'istante trasmette la richiesta comprensiva di documentazione obbligatoria mediante un form online;
- L'istante prenota un appuntamento presso l'ufficio di Stato Civile tenendo conto dei vincoli temporali per la preistruttoria della pratica. La prenotazione avrà data a partire dalla data odierna + N giorni dove N è configurabile da parte dell'ente;
- Il sistema deve determinare il numero di bolli necessari e di conseguenza abilitare la sezione di pagamento verso il richiedente;
- L'istante effettua il pagamento dei bolli virtuali dovuti mediante servizio @e.bollo reso disponibile dal nodo regionale MyPAY.

Dovrà essere prevista una fase di phase-out/phase-in del calendario prenotazioni sincronizzando le operazioni con i tempi procedurali d'ufficio. In fase di esecuzione del contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore le date previste per la suddetta operazione.

Per ulteriori dettagli si veda <https://www.comune.bari.it/web/egov/-/pubblicazioni-di-matrimonio>

Il servizio rientra nella tipologia "Permessi e Autorizzazioni" come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato per il servizio "Richiedere l'accesso agli atti".

#### 9.5.6 PRESENTARE DOMANDA PER UN CONTRIBUTO

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di presentare domanda per un contributo economico a sostegno della mobilità di persone diversamente abili, o anziani, in situazioni di particolare necessità, con ridotta capacità motoria. Il servizio dovrà prevedere di trasmettere la richiesta mediante l'utilizzo di un form online e dovrà recuperare eventualmente, in interoperabilità, le informazioni reddituali rese disponibili dalle banche dati INPS (ISEE).

Per i dettagli si veda la scheda del servizio al link <https://www.comune.bari.it/web/egov/-/diversamente-abili-sostegno-economico-per-la-mobilita-il-benessere-e-l-inclusione-sociale-di-soggetti-diversamente-abili>.

Si precisa che il regolamento disponibile al link di cui sopra potrà subire modifiche in termini di dati e documenti da fornire che verranno comunicati tempestivamente.

Il servizio rientra nella tipologia “Vantaggi economici” come indicato nell’AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è indicato nelle figure seguenti.

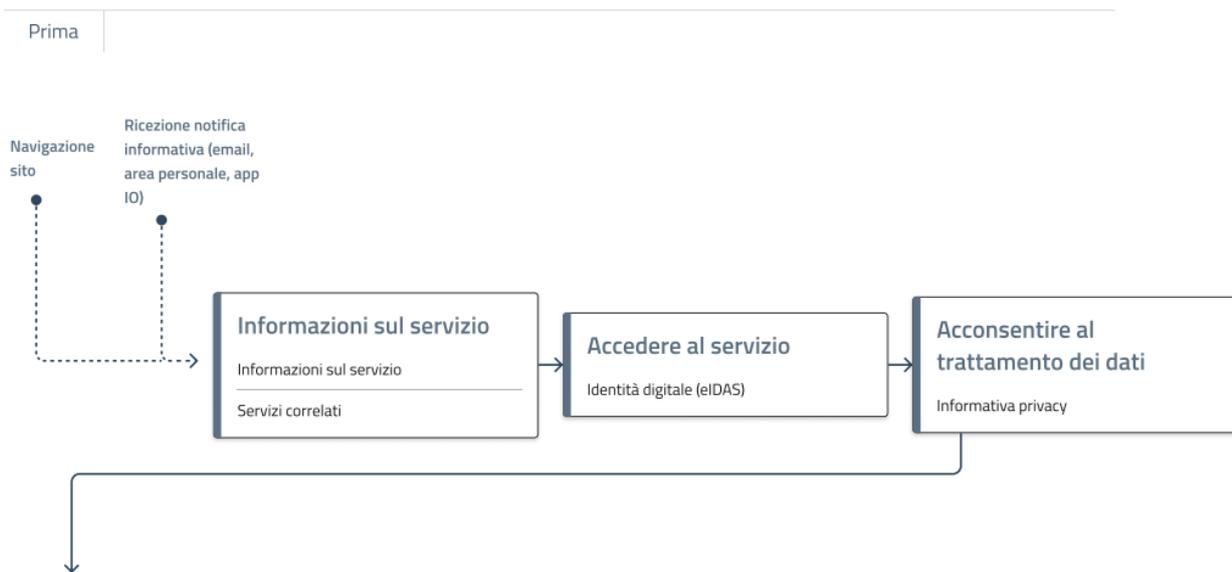


Figura 15 - Workflow Vantaggi economici - operazioni preliminari

Durante

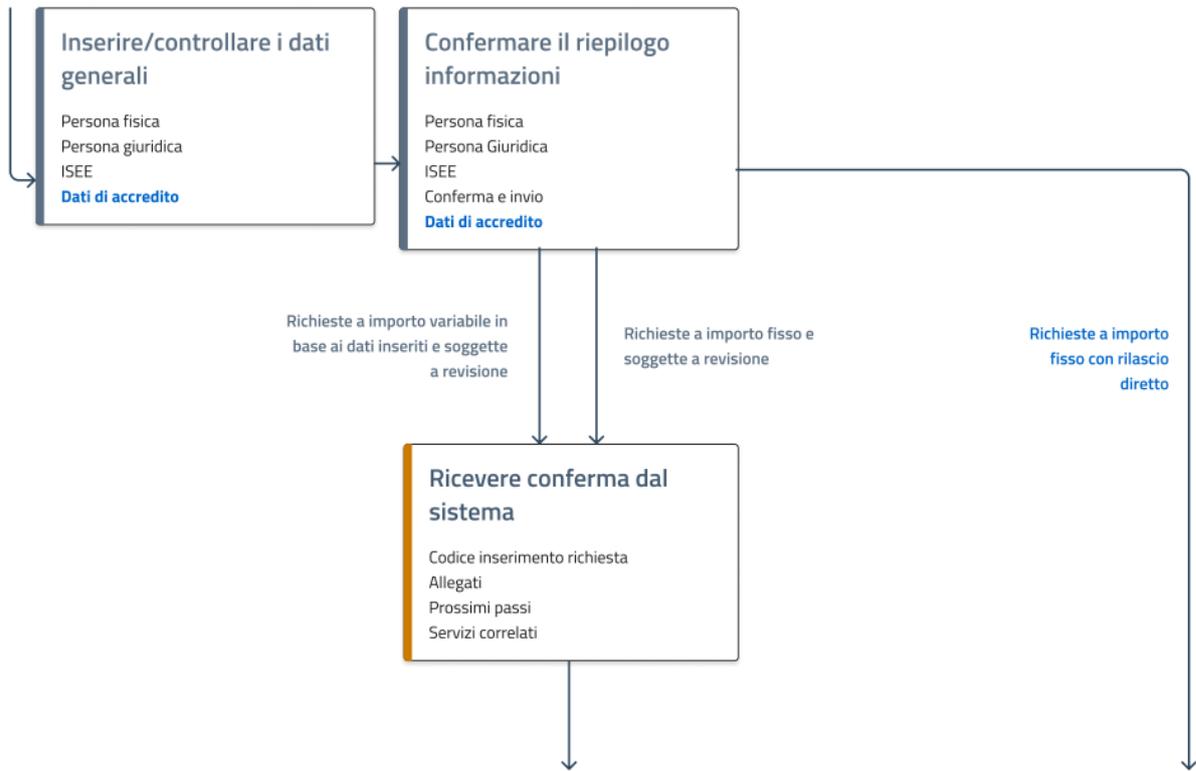


Figura 16 - Workflow Vantaggi economici - operazioni contestuali

Dopo

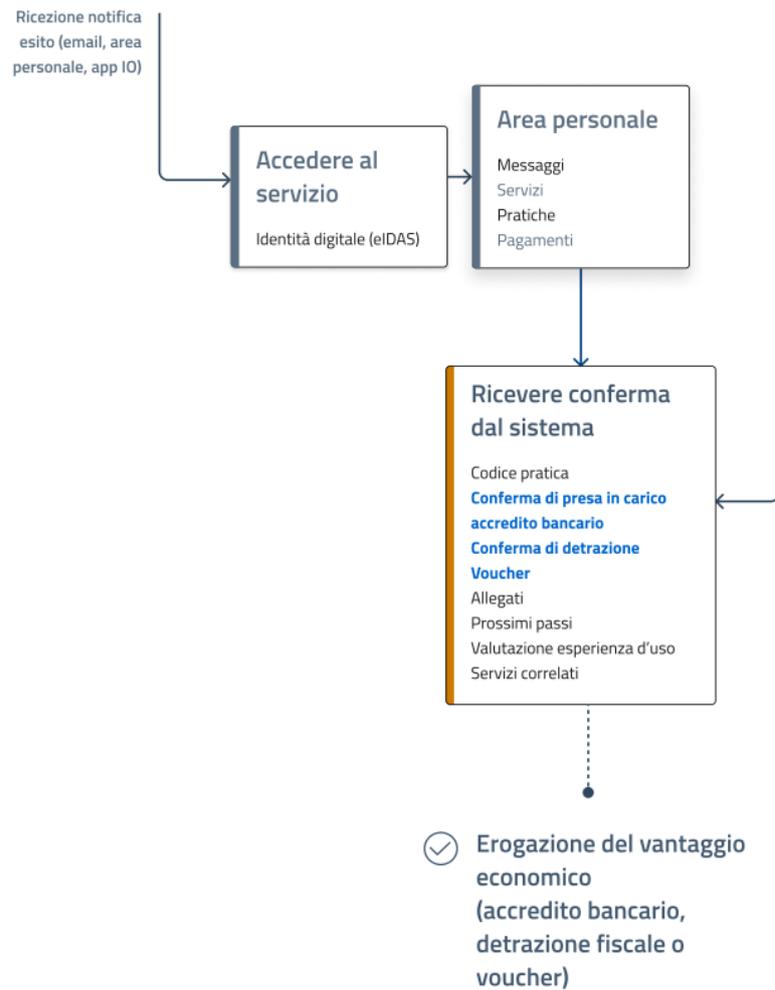


Figura 17 - Workflow Vantaggi economici - operazioni conclusive

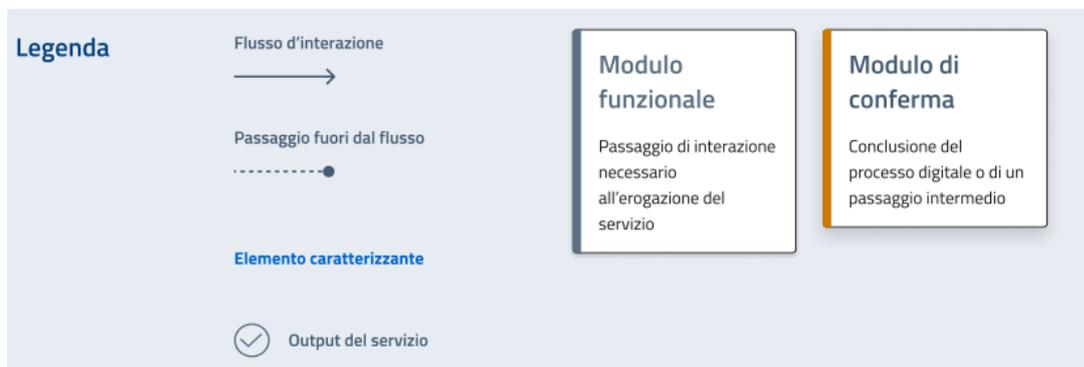


Figura 18 - legenda

### 9.5.7 RICHIEDERE PERMESSO PER PARCHEGGIO INVALIDI

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di richiedere il permesso per parcheggio invalidi. Il servizio dovrà permettere la trasmissione della richiesta compilando un form online, pagando gli importi dovuti tramite PagoPA, ed eventualmente l'importo dei bolli ove necessario. Sono presenti tre tipologie di richiesta:

- Richiesta ex novo
- Richiesta contrassegno temporaneo
- Richiesta di un duplicato

Il servizio opportunamente configurato dovrà poter gestire il flusso completo del procedimento dalla ricezione dell'istanza fino all'emissione e consegna del contrassegno come da normativa vigente (DPR 151 del 30/07/2012) <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/gu/2012/08/31/203/sg/pdf>.

Tramite modifiche alla configurazione il servizio potrà integrarsi con un sistema informativo verticale che verrà eventualmente specificato in fase di esecuzione del contratto.

Il servizio sarà integrato con l'appIO e non appena disponibile il contrassegno verrà notificato l'istante o delegato della disponibilità del contrassegno con relative istruzioni per il ritiro.

A titolo d'esempio si veda <https://www.comune.bari.it/web/egov/-/handicap-contrassegno-europeo>.

Il servizio rientra nella tipologia "Permessi e Autorizzazioni" come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato per il servizio "Richiedere l'accesso agli atti".

### 9.5.8 RICHIEDERE ASSEGNAZIONE ALLOGGIO

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di richiedere l'assegnazione alloggio. Il servizio dovrà permettere l'invio della richiesta mediante la compilazione di un form online, allegando la documentazione necessaria. Il servizio dovrà recuperare, in interoperabilità con gli e-service disponibili su PDND, le informazioni reddituali rese disponibili dalle banche dati INPS.

Il servizio deve recuperare i dati anagrafici di tutti gli appartenenti al nucleo familiare, prelevati da ANPR eventualmente tramite e-service pubblicati sulla PDND prevedendo un meccanismo per il caching delle informazioni restituite, al fine di garantire performance adeguate e mantenere sotto controllo gli accessi ai servizi esterni interpellati.

Attualmente non è digitalizzato alcun endoprocedimento del servizio. Si veda per ulteriori informazioni il link <https://www.comune.bari.it/web/egov/-/alloggi-comunali-assegnazione>.

Il servizio rientra nella tipologia "Domande con graduatoria" come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato di seguito in figura.

Prima

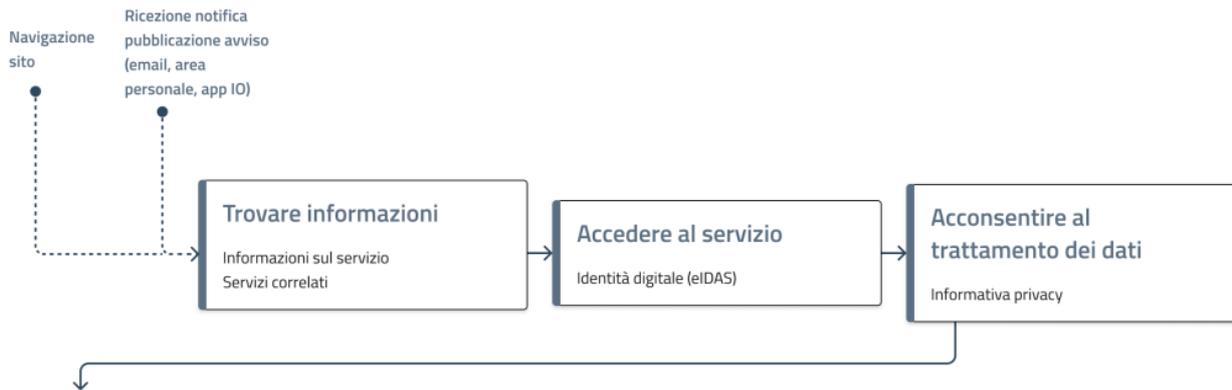


Figura 19 - Workflow Domande con graduatoria - operazioni preliminari

Durante

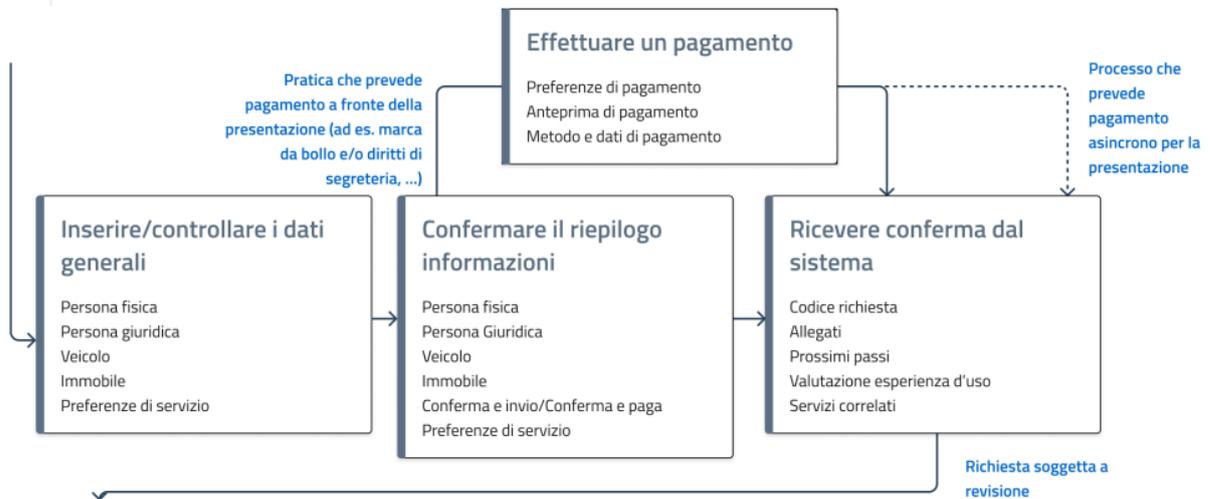


Figura 20 - Workflow Domande con graduatoria - operazioni contestuali

Dopo

Ricezione notifica esito (email, area personale, app IO)

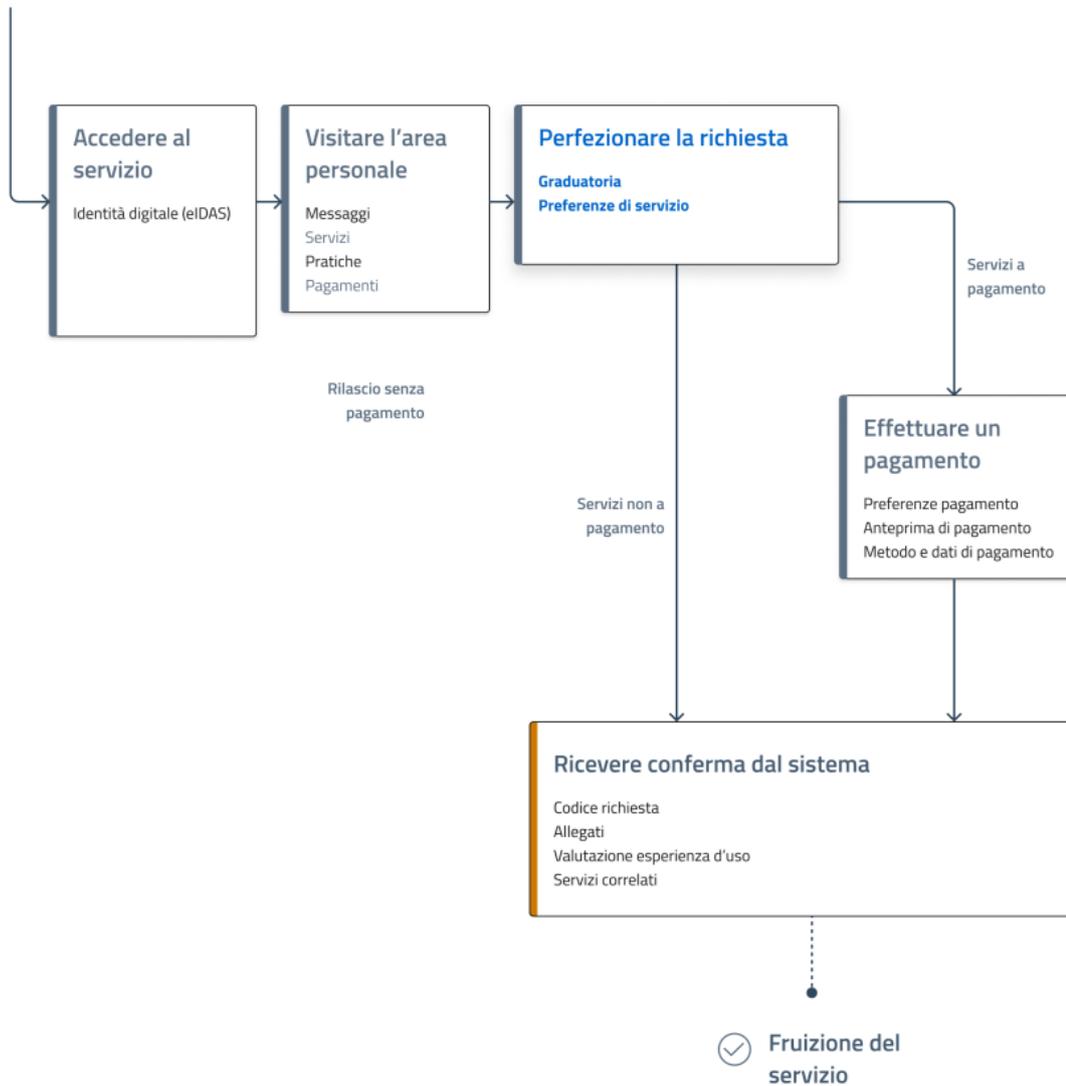


Figura 21 - Workflow Domande con graduatoria - operazioni conclusive



Figura 22 - Legenda

### 9.5.9 PRESENTARE DOMANDA DI AGEVOLAZIONE TRIBUTARIA

Il servizio deve fornire agli utenti la possibilità di presentare domanda di agevolazione tributaria con particolare riferimento alla riduzione del canone unico patrimoniale. Il servizio dovrà permettere l'inoltro della domanda mediante la compilazione di un form online. Dovrà essere configurabile in termini di tipologia di agevolazione tributaria richiesta. Il servizio potrà integrarsi con un sistema informativo verticale per il calcolo del canone dovuto. Per ulteriori dettagli si faccia riferimento all'art. 31 del regolamento comunale <https://www.comune.bari.it/web/economia-tasse-e-tributi/regolamento-canone-unico-patrimoniale>. Il servizio rientra nella tipologia "Vantaggi economici" come indicato nell'AVVISO della Misura. Il workflow del servizio è riportato per il servizio "Presentare domanda per un contribuente".

### 9.5.10 SERVIZI TRASVERSALI SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE

Di seguito verranno dettagliati i servizi trasversali soggetti ad asseverazione.

#### 9.5.10.1 RICHIESTA APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLLO

Come previsto dalla documentazione modello comuni [Design dei siti web dei Comuni italiani | 2.3. Funzionalità](#) si riporta la descrizione del servizio.

Il nuovo portale deve permettere ai cittadini di prenotare online un appuntamento presso uno degli uffici preposti. Il processo deve offrire la possibilità al cittadino di:

- selezionare l'ufficio;
- scegliere fra le date e gli orari disponibili;
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti

Il link alla funzionalità deve essere presente nel footer del sito. La funzionalità deve essere messa a disposizione sia come servizio a sé nell'elenco dei servizi che come funzione trasversale agli altri servizi, all'interno delle schede servizio. Se l'utente accede alla funzione a partire dalla scheda di un servizio, la scelta dell'ufficio verrà circoscritta a quegli uffici competenti per quel servizio, e il titolo del servizio di accesso costituirà l'argomento pre-selezionato. Se l'utente si è autenticato al portale, nominativo e contatti saranno

quelli del profilo autenticato. In caso contrario verrà data al cittadino la possibilità di autenticarsi, oppure di inserire i dati nell'apposita form. L'appuntamento può essere:

- virtuale
- fisico

Il calendario delle disponibilità gestito dal backoffice deve permettere di configurare le disponibilità degli slot di appuntamento in modalità fisica e/o virtuale. In caso di prenotazione appuntamento virtuale, la piattaforma permetterà di erogare una stanza virtuale per espletare l'appuntamento (rif. 9.8.4 SPORTELLO TELEMATICO). L'erogazione dell'appuntamento virtuale tramite lo sportello telematico non è oggetto di asseverazione, pertanto sarà facoltà del fornitore la realizzazione entro la deadline asseverazione con attivazione della voce "virtuale" nella compilazione dei dati dell'appuntamento.

#### *9.5.10.2 ACCESSO CON DELEGA*

Il sistema per ciascun servizio di interesse dovrà permettere di effettuare accesso con delega con le modalità disciplinate dall'Art. 64-ter (Piattaforma di gestione deleghe) del CAD.

## **9.6 RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO PER I SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO**

I servizi devono essere progettati nel rispetto degli obiettivi di conformità al modello di sito comunale. A tal riguardo, per ogni servizio digitale implementato, il Fornitore dovrà fornire opportuna documentazione attestante il rispetto di ciascun criterio, indicato della tabella di cui al paragrafo Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino del citato Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici".

Si riportano per completezza i criteri di conformità di cui all'Allegato 2 sopra citato:

Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi	
esperienza utente	C.SE.1.1	<b>Accedere al servizio / identità digitale</b>	immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	C.SE.1.2	<b>Conferma di presa in carico dell'istanza</b>	i servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.3	<b>Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)</b>	i servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	C.SE.1.4	<b>Inserimento e riepilogo dei dati inseriti</b>	ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.5	<b>Once only, fruizione di dati precedenti</b>	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Art. 41, CAD</li> <li>▪ AgID Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni</li> </ul>
	C.SE.1.6	<b>Salvataggio della bozza di istanza</b>	i servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.7	<b>Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale</b>	i servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.8	<b>Verifica stato del servizio, progresso e navigazione</b>	i servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa. Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche.	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Art. 3, CAD</li> <li>▪ Art. 41, CAD</li> <li>▪ AgID ▪ Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici</li> </ul>

	C.SE.1.9	<b>Verifica stato istanza, progresso</b>	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.10	<b>Verifica stato istanza, tempo massimo</b>	ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a> L. 241/1990, art. 2
funzionalità	C.SE.2.1	<b>Effettuare il pagamento</b>	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali	<a href="#">Docs Italia, documentazione modello comuni</a> <a href="#">Art. 5, CAD</a>
	C.SE.2.2	<b>Prenotazione appuntamenti</b>	i servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
normativa	C.SE.3.1	<b>Cookie</b>	i servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> Garante per la protezione dei dati personali: <a href="#">Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021</a>
	C.SE.3.2	<b>Dichiarazione di accessibilità</b>	i servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità</li> <li>▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</li> <li>▪ Direttiva UE n. 2102/2016</li> <li>▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4</li> <li>▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1</li> <li>▪ <a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a></li> </ul>
	C.SE.3.3	<b>Informativa privacy</b>	i servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016

performance	C.SE.4.1	<b>Velocità e tempi di risposta</b>	nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">LIGHTHOUSE performance scoring guide</a>
sicurezza	C.SE.5.1	<b>Certificato https servizi digitali per il cittadino</b>	i servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)</a>
	C.SE.5.2	<b>Sottodominio servizi</b>	i servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>

Il Fornitore dovrà verificare il rispetto dei criteri di conformità anche utilizzando:

- le “Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM”, ed in particolare l’Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1” (<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/> )
- l’App di valutazione dell’adesione ai modelli per Enti e fornitori, <https://padigitale2026.gov.it/comepartecipare/raggiungere-obiettivi/> . Tale app genera un report che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e il rispetto dei criteri di conformità di quanto realizzato. Il Fornitore dovrà generare tale report una volta che i lavori sono conclusi e tutti servizi digitali sono online, in modo da verificare il rispetto di tutti i criteri di conformità per tutti i servizi richiesti, dall’autenticazione dell’utente al completamento dell’istanza, e per avere maggiori probabilità di superare positivamente la fase di asseverazione e verifiche tecniche. Per il corretto funzionamento dell’App di valutazione, è necessario rispettare quanto specificato nel documento “Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli” <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/appvalutazione-modelli-docs/it/versione-attuale/index.html> , in particolare per quanto riguarda i data attribute.

**Qualora, durante l’esecuzione del progetto, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (o soggetti delegati) pubblicasse ulteriori strumenti per la verifica di conformità, ovvero ulteriore documentazione (linee guida, FAQ, specifiche, ecc.), il Fornitore ne terrà conto ai fini del raggiungimento/verifica dell’obiettivo di conformità.**

## 9.7 RACCOMANDAZIONI

Rispetto al paragrafo Raccomandazioni del citato Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici", il Fornitore è tenuto al rispetto di tutte quelle ivi indicate, ovvero:

- R.SE. 1.1 - conferma di presa in carico dell'istanza /AppIO
- R.SE. 1.2 - Effettuare il pagamento / PagoPA
- R.SE. 2.1 - Accedere al servizio / SPID e CIE
- R.SE. 2.3 – riuso

Il rispetto della raccomandazione R.SE. 1.4 - Once only, interoperabilità, è facoltativo e sarà valutato secondo la griglia inserita nel Disciplinare di gara.

## 9.8 SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE

Di seguito il dettaglio dei servizi trasversali non soggetti ad asseverazione.

### 9.8.1 STATISTICHE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI DIGITALI

Il sistema dovrà prevedere, nel Back-Office, accessibile attraverso credenziali attribuite ai vari operatori della Ripartizioni/Settori, un'area "Statistiche" nella quale poter visualizzare e/o scaricare attraverso apposito pulsante le statistiche, in formato pdf/excel/csv, sull'utilizzo dei vari servizi erogati dalla piattaforma. L'export deve essere reso disponibile in qualsiasi momento, fornendo dati utili aggiornati alla data di richiesta.

### 9.8.2 AREA OPERATORE PER LA REALIZZAZIONE DI NUOVI SERVIZI

Il sistema dovrà prevedere nel Back-Office un'area nella quale sia possibile la realizzazione di nuovi servizi digitali senza alcun intervento di sviluppo software da parte del Fornitore. L'utente di Back-Office dovrà poter realizzare il nuovo servizio inserendo i dati necessari. Si riportano alcuni dati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Nome servizio
- Codice servizio (richiamato nell'URI servizio)
- Descrizione
- Descrizione Estesa
- URI pubblica
- Classificazioni del servizio (come da modello di sito comunale in base alla Tipologia di flusso di interfaccia riportata nell'Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici")

- Form definite con GUI di tipo “drag and drop” e messe a catalogo in modo da essere riutilizzabili in altri servizi, con la possibilità di inserire campi di tipo testo, data, file, etc...
- Workflow del servizio con strumenti che adottano la notazione BPMN per la definizione dello stesso, dando la possibilità di classificare per ogni task la tipologia:
  - Human task: il sistema dovrà prevedere la possibilità di associare un form definito in precedenza
  - Service task: il sistema dovrà prevedere un set predefinito di service task, si riporta un elenco esemplificativo e non esaustivo:
    - Protocollazione istanza
    - Invio notifica con configurazione del canale: mail, appIO, PEC, etc..

Il sistema dovrà prevedere una area di test del servizio realizzato in modo da verificare tutto l'iter dello stesso prima di pubblicarlo.

In fase di creazione dovrà, altresì, essere selezionabile, per ciascun servizio, la fruizione del medesimo con autenticazione/accesso libero, rendere il servizio attivo/non attivo, renderlo fruibile mediante delega (con o senza allegato delega obbligatorio), prenotabile.

### 9.8.3 RICERCA INFORMAZIONI ED EXPORT

Agli operatori di backoffice che operano per le varie aree tematiche del portale con relativi servizi, dovrà essere reso disponibile un sistema di monitoring delle istanze pervenute, suddivise in: In arrivo, In Carico, In Itinere/Chiuse. Il sistema dovrà altresì prevedere dei filtri di ricerca per: Nome/Cognome Richiedente (case insensitive), Codice Fiscale Richiedente, Id richiesta, Numero Protocollo, Data Richiesta da/Data Richiesta a, Stato Richiesta.

Nella medesima area gli operatori dovranno poter scaricare, mediante apposito pulsante di download, tutte le istanze fino a quel momento pervenute sul sistema (il formato del file di export si dovrà concordare con l'Amministrazione), l'export dovrà anch'esso, in fase di creazione, essere filtrabile mediante i suddetti filtri.

### 9.8.4 SPORTELLO TELEMATICO

Il servizio in questione permette di erogare l'appuntamento fissato con il servizio 9.5.10.1 RICHIESTA APPOINTAMENTO ALLO SPORTELLO in modalità telematica da remoto così come descritto nel capitolo 4.3 SPORTELLO VIRTUALE. Questo servizio sostituirà l'attuale sportello virtuale che eroga sia le funzionalità per prenotare un appuntamento con gli sportelli abilitati, sia la funzionalità per avviare una call conference con il richiedente.

**Il Fornitore dovrà dettagliare le strategie con cui migrare il servizio di sportello telematico sia al cittadino che al personale di backoffice.**

## 10 ELEMENTI MIGLIORATIVI

Di seguito vengono dettagliate le componenti e/o i servizi offerti dal Fornitore senza alcun onere per l'Amministrazione ed oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

## 10.1 INTRANET COMUNALE

La intranet comunale gestisce i contenuti da erogare al personale dipendente e collaboratori dell'Amministrazione, è raggiungibile dalla rete interna dell'Amministrazione ed è realizzata su istanza ad hoc CMS Liferay 6.2 GA. L'accesso a qualsiasi contenuto è sotto autenticazione con credenziali di dominio (tramite Identity Server WSO2) dell'Amministrazione tranne la pagina di reset password che è raggiungibile anche dalla rete Internet ed è pubblicata sul portale istituzionale. Si riportano a scopo esemplificativo e non esaustivo le funzionalità erogate al dipendente:

- Area riservata del profilo dell'utente in cui si può aggiungere un indirizzo mail esterno al dominio dell'Amministrazione per l'eventuale reset password sull'account di dominio
- Caricamento documentazione per la sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale per anno per il seguente personale dell'Amministrazione:
  - titolari di incarichi dirigenziali
  - titolari di cariche elettive
  - titolari di PoEQ
- consultazione calendario personale per la visualizzazione dei giorni in cui il dipendente ha chiesto ferie o permessi e di organizzazione
- applicazione per richiedere ferie o permessi e relativa gestione con workflow per approvazione da parte del sovraordinato (realizzata con portlet **cdbintranetrichieste**) **in corso di dismissione entro dicembre 2024 e sostituzione con sistema informativo verticale ad hoc.**
- rubrica istituzionale (condivisione tramite iframe con il portale istituzionale)
- contenuti classificati per ripartizione
- pagine con link per l'accesso ai sistemi informativi trasversali dell'ente

**Il Fornitore potrà proporre la realizzazione della nuova Intranet Comunale garantendo le attuali funzionalità al dipendente salvo miglioramenti.**

**La soluzione proposta sarà oggetto di valutazione dell'offerta tecnica e non avrà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.**

## 10.2 PIATTAFORMA DI E-LEARNING

Il Fornitore potrà proporre la sostituzione dell'attuale piattaforma di e-learning OpenOLAT con una piattaforma più recente e opensource come ad esempio Moodle. La sostituzione consiste nel deploy e configurazione della nuova piattaforma scelta dal fornitore e nella migrazione dei corsi e gruppi preesistenti. Nella configurazione va considerata la sezione dedicata all'autenticazione degli utenti tramite LDAP. **La soluzione proposta sarà oggetto di valutazione dell'offerta tecnica e non avrà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.**

## 11 REQUISITI TECNOLOGICI E NON FUNZIONALI

La piattaforma, *personalizzabile ed estendibile secondo le esigenze dell'Amministrazione* come descritto ai capitoli: 8 REALIZZAZIONE DEL NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE e 9 NUOVA PIATTAFORMA DEI SERVIZI dovrà essere una soluzione dispiegabile **su infrastruttura cloud qualificata ACN con livello almeno pari a 1 (QI1 o QC1) fornita dall'Amministrazione.**

La soluzione deve poter essere facilmente estendibile per poter supportare, in un secondo momento, eventuali ulteriori servizi digitali o nuovi contenuti.

La soluzione dovrà implementare politiche di controllo degli accessi ed essere conforme alle direttive del GDPR in tema di privacy e sicurezza dei dati. Nello specifico la soluzione dovrà implementare tutti gli accorgimenti di sicurezza atti a prevenire perdite, editing delle pagine o altre alterazioni, nonché protezione da accessi fraudolenti tramite Internet alle informazioni in esso contenute.

In merito alle tematiche di privacy, la soluzione dovrà far riferimento alle risorse (informazioni di base e modelli) presenti nel kit predisposto dal Team Digitale e disponibile al link <https://designers.italia.it/kit/privacy/>.

La soluzione dovrà tener traccia di chi opera modifiche, aggiunte o cancellazioni (application and system log) nell'utilizzo della piattaforma (di Front End e di Back-Office operativo e redazionale).

La piattaforma (di Front End e di Back-Office operativo e redazionale) sarà progettata per essere disponibile 365x24x7 e scalabile sia verticalmente che orizzontalmente. Dovrà essere possibile l'estrazione di dati e documenti secondo opportuni tracciati record.

L'Amministrazione, a proposito della problematica della tutela del diritto d'autore per i contenuti digitali di natura artistica, individua nei modelli di licenze Open Data (es. Creative Commons) la più idonea politica in aderenza alle nuove logiche di diritti d'autore per il web. Si rimanda alla legislazione regionale e nazionale relativa. Il Fornitore deve, di conseguenza, attenersi al principio che i contenuti, siano essi testi, suoni, immagini, filmati, grafica e software, siano protetti ai sensi delle normative sul diritto d'autore, sui brevetti e su quelle relative alla proprietà intellettuale e che possano essere rilasciati in modalità Copyright, ovvero con tutti i diritti riservati, o in modalità Open Data, ovvero con alcuni diritti riservati. Inoltre, il Fornitore deve garantire (per tutti i contenuti) la presenza dei simboli Copyright o la licenza open applicata che identifichi in quale delle modalità i contenuti contestuali sono rilasciati.

Il Fornitore nella realizzazione dell'intera soluzione **deve rispettare le indicazioni riportate nelle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA.**

### 11.1 INTEGRAZIONE CON APPLICATIVI DI TERZE PARTI ED INTEROPERABILITÀ

La soluzione proposta dovrà integrarsi opportunamente con i servizi esistenti. Le modalità operative di tale integrazione (per esempio: armonizzazione dei front end o approccio basato su API), che dovranno garantire una visione organica del sito, saranno concordate in fase di esecuzione dell'appalto.

La soluzione deve integrarsi con le piattaforme nazionali abilitanti: pagoPA, app IO, ANPR, PDND.

Nello specifico per pagoPA l'Amministrazione attualmente utilizza come intermediario PagoPA – MyPay regionale versione 4.0, pertanto nei servizi digitali da realizzare il Fornitore dovrà integrarsi principalmente con MyPay regionale versione 4.0 (<https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/documenti-e-modulistica>) e predisporre a gestire ulteriori intermediari in fase di esecuzione del contratto.

In caso di interoperabilità con banche dati nazionali o altri Enti come ad esempio INPS o ANPR, il Fornitore dovrà verificare la presenza dei servizi necessari sulla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), se presenti potrà integrarsi secondo le “Linee Guida sull’infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l’interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati”. L’Amministrazione risulta già aderente come Ente Comune sulla PDND.

La soluzione dovrà essere integrata con la piattaforma Web Analytics Italia (WAI) che offre le statistiche in tempo reale dei visitatori dei siti della Pubblica Amministrazione, fornendo agli operatori dei report dettagliati. WAI aiuta le amministrazioni a comprendere il comportamento degli utenti online, con l’obiettivo di fornire ai cittadini siti e servizi via via più efficaci e inclusivi.

La soluzione proposta deve, ove possibile, seguire le linee Guida sull’interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni (AgID) e relativi standard per la sicurezza dell’interoperabilità tramite API dei sistemi informatici (AgID).

## 11.2 REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

Nel rispetto delle Linee guida AgID, si richiede che il sito web sia conforme almeno al 90% rispetto ai requisiti previsti dall’allegato A alla norma UNI EN 301549:2018 (WCAG 2.1) e ai requisiti ex allegato A DM 5 luglio 2005 (WCAG 2.0), nonché alla Direttiva UE 2016/2102 in base alla quale AgID ha emanato le Linee Guida sull’Accessibilità degli strumenti informatici, in vigore dal 10 gennaio 2020, che indirizzano la Pubblica Amministrazione all’erogazione di servizi sempre più accessibili.

La pubblicazione dello stato di accessibilità del sito deve avvenire attraverso l’esposizione (art. 3 comma 1-bis della L. 4/2004) di un link che rimanda alla dichiarazione di accessibilità, compilata in base al modello Allegato 1 alle specifiche Linee Guida AgID, collocandolo nel footer del sito web, indicando la label “Dichiarazione di accessibilità” o “Accessibilità” e rinviando a una pagina esterna su [form.agid.gov.it](http://form.agid.gov.it) contenente la Dichiarazione di accessibilità. Nel caso di eventuali applicazioni mobili, il link va inserito anche nella sezione dedicata alle informazioni generali riportate nello store da cui l’app viene scaricata e nel relativo sito web del soggetto erogatore.

## 12 GESTIONE DELLA FORNITURA

### 12.1 GESTIONE E PIANIFICAZIONE

L’esecuzione e il controllo della fornitura avverranno attraverso un’attività continua di monitoraggio e pianificazione di cui il Piano di Progetto è lo strumento di riferimento. Il Piano di Progetto, che deve essere conforme a quanto contenuto al par. 5.3 PROJECT PLAN E CRONOPROGRAMMA DI MASSIMA, deve contenere i piani operativi, le attività previste, i tempi necessari al completamento delle singole attività, le responsabilità e le risorse associate alle attività, le “milestone”. Si darà avvio alle attività con una riunione di kick off, cui parteciperanno tutti gli attori coinvolti nella gestione del progetto, sia lato Fornitore sia lato Amministrazione. In tale sede, il Fornitore presenterà all’Amministrazione il proprio responsabile generale per il servizio,

unico punto di contatto per tutte le comunicazioni con il Fornitore, incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale addetto al servizio, munito di ampia delega a relazionarsi con l'Amministrazione per qualsiasi problema dovesse insorgere nella conduzione del servizio di cui al presente capitolato. L'Amministrazione presenterà il proprio Responsabile del Servizio (RUP).

Durante la riunione di kick off, inoltre, saranno condivisi gli aspetti principali dell'esecuzione del contratto. In particolare, il Fornitore illustrerà il Piano di progetto di massima presentato in offerta e potranno essere discusse eventuali modifiche. Successivamente alla riunione, il Fornitore apporterà le eventuali modifiche discusse al Piano di Progetto di massima e lo sottoporrà per approvazione entro il termine della Fase 1.

Nel corso della fornitura, il Fornitore potrà concordare con l'Amministrazione eventuali ripianificazioni delle attività, aggiornando tempestivamente e puntualmente il Piano di Progetto.

Analogamente, a fronte di esigenze specifiche, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore di provvedere con altre modalità e tempi differenti. Ogni ri-pianificazione sarà concordata e verbalizzata durante le riunioni tra le Parti.

## 12.2 CONDUZIONE DEL PROGETTO

L'Amministrazione si riserva la facoltà di indire riunioni con il Fornitore in una sede indicata dalla stessa, oppure da remoto per discutere lo Stato di Avanzamento Lavori e segnalare eventuali criticità o azioni correttive richieste. È compito dell'Amministrazione, in accordo con il Fornitore, indire le riunioni tra le Parti. È compito del Fornitore gestire globalmente le riunioni tra le Parti e relativa pianificazione e verbalizzazione. Il verbale deve contenere indicazioni sulle attività concluse e in corso, su eventuali criticità/ritardi, sulle relative azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Tutti i prodotti previsti devono essere consegnati entro le date definite nel Piano di Progetto Concordato con la relativa documentazione. A tal proposito il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione uno strumento di issue tracking al fine di gestire eventuali segnalazioni.

## 12.3 DOCUMENTAZIONE E DELIVERABLES

La fornitura, oggetto del presente CSA, dovrà essere accompagnata da documentazione tecnica idonea ed adeguata al funzionamento del software. In particolare, si dovrà predisporre:

- documentazione di descrizione funzionale e architetturale della soluzione comprensiva di integrazioni;
- manuale tecnico sull'architettura generale del sistema (deploy e package, interfacce);
- schema delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle (schema logico e fisico);
- documentazione di conduzione operativa e di amministrazione del sistema finalizzata ad una corretta gestione del sistema;
- documentazione utente (manuali di uso dell'applicativo per ogni profilo utente);

- documentazione attestante la conformità secondo i requisiti previsti dall' allegato A alla norma UNI EN 301549:2018 (WCAG 2.1) come indicato dalla stessa AGID nelle "Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" (nella documentazione da consegnare va considerato l'Allegato 2 alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici che costituisce il modello di autovalutazione di accessibilità realizzato in conformità alla Legge "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici" necessario per la compilazione della dichiarazione di accessibilità).

Per tutta la documentazione prodotta durante l'esecuzione del seguente appalto, e sul portale oggetto del presente capitolato è obbligatoria la presenza del LOGO UE, in ottemperanza alla normativa europea (art. 34 del Reg. UE 2021/241), assicurandosi che ci sia la dicitura "Finanziato dall'Unione Europea - Nextgeneration EU" e che il logo abbia lo stesso risalto e visibilità di altri eventuali simboli.

I modelli ed i diagrammi presenti nella documentazione dovranno essere conformi allo Unified Modeling Language (UML) nella sua ultima versione ed adeguati a rappresentare sia gli aspetti strutturali (sia a livello logico che di deployment) che comportamentali (behavior) del sistema complessivo e dei singoli componenti.

## 12.4 VERIFICHE DI CONFORMITÀ TECNICA E ACCETTAZIONE

L'Amministrazione comunale si impegna ad avviare il collaudo delle componenti software oggetto del presente capitolato entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione del "pronti alla verifica di conformità" per tutte le verifiche di conformità previste nel presente capitolato, nel rispetto dei tempi indicati nel Piano di progetto approvato dall'Amministrazione.

La verifica di conformità si riferisce a tutte le attività atte a verificare la piena rispondenza dei servizi erogati dalla soluzione applicativa alle specifiche descritte e a quanto offerto dal concorrente in sede di offerta tecnica e ad eventuali variazioni concordate in fase di esecuzione con l'Amministrazione.

La verifica di conformità viene eseguita dopo il completamento dei test ed è orientata all'accettazione formale; ha connotati di validazione e dovrà garantire la copertura completa dei requisiti.

La fornitura dovrà rispettare tutti i criteri di conformità previsti dal presente Capitolato e le raccomandazioni progettuali che non sono oggetto di verifica tecnica ed asseverazione, ma rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

Qualora, durante l'esecuzione del progetto, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (o soggetti delegati) pubblicasse ulteriori strumenti per la verifica di conformità, ovvero ulteriore documentazione (linee guida, FAQ, specifiche, ecc.), il Fornitore ne terrà conto ai fini del raggiungimento/verifica dell'obiettivo di conformità senza alcun onere aggiuntivo e nel rispetto del cronoprogramma.

Il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione il report di valutazione con esito positivo prima di procedere alle fasi di verifica di conformità.

Il Fornitore dovrà garantire che:

- le pagine del sito e dei servizi contengano i data attribute specificati nella Documentazione delle App di adesione ai modelli, nella sezione dedicata ai requisiti per il modello in oggetto;

- il sito web indicato deve essere sempre raggiungibile da un pool di indirizzi IP fornito dall'amministrazione (è necessario che questi indirizzi non vengano bloccati da un eventuale firewall).

La verifica di conformità dovrà essere effettuata per tutte le componenti software previste nella fornitura, in linea anche con le regole di asseverazione pubblicate dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale per la Misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici (Allegato 2 delle "Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM"). La verifica ha il fine di controllare:

- il corretto funzionamento della piattaforma;
- la congruenza di quanto realizzato con le specifiche tecniche dei requisiti;
- il rispetto degli standard della qualità;
- le performance di sistema (es. tempi di risposta).

La verifica di conformità è svolta per le verifiche di natura tecnico-informatica e funzionale della piattaforma ai sensi dell'articolo 116 del D.Lgs 36/2023. La verifica di conformità delle componenti software è realizzata sulla base di casi prova (test case) forniti dal Fornitore a cui possono aggiungersi quelli definiti a discrezione dei verificatori. In particolare, durante la verifica sarà facoltà dell'Amministrazione procedere all'esecuzione di test funzionali, alla verifica della rispondenza ai requisiti tecnologici, alla verifica del corretto funzionamento delle interfacce di comunicazione per garantire la cooperazione applicativa ed alla verifica della documentazione consegnata.

I risultati della verifica di conformità sono documentati in uno specifico verbale, firmato dalle parti. L'accettazione finale è costituita dalle seguenti accettazioni parziali corrispondenti ad altrettanti collaudi:

1. accettazione della soluzione complessiva soggetta ad asseverazione composta da: portale istituzionale e piattaforma dei servizi digitali (front end e back office), comprensive di integrazioni con sistemi terzi (rif. paragrafi: 8 REALIZZAZIONE DEL NUOVO PORTALE ISTITUZIONALE 9.5 SPECIFICHE DEI SERVIZI DIGITALI "PACCHETTO CITTADINO ATTIVO") **da concludersi entro e non oltre il termine della Fase 2** (rif. Tabella 1 - Fasi progetto);
2. accettazione dei restanti servizi e componenti non soggetti ad asseverazione: rif. 8.9 REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE, 9.8 SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE, 10 ELEMENTI MIGLIORATIVI (eventuali); **da concludersi entro la scadenza naturale del contratto;**

L'Amministrazione certificherà, nei documenti di Accettazione parziale, l'avvenuta accettazione Provvisoria o Definitiva sulla base del numero dei malfunzionamenti trovati durante i collaudi. Il Fornitore si impegna a intervenire tempestivamente per correggere tutti i malfunzionamenti emersi. In presenza di malfunzionamenti, il collaudo sarà ripetuto.

Nel caso in cui dalla verifica di conformità emergano non conformità che possono compromettere l'esito dell'asseverazione o anomalie pregiudizievoli al servizio, così come attestate da relativo verbale, la verifica di conformità avrà esito negativo e le operazioni di verifica potranno essere ripetute alle stesse condizioni e con le stesse modalità entro 5 giorni successivi all'ultima sessione. Gli eventuali oneri finanziari, inerenti alla seconda verifica di conformità, saranno posti a carico del Fornitore. L'osservanza del termine al **31/12/2025** per la conclusione positiva dell'asseverazione dell'intera piattaforma è da ritenersi adempimento essenziale

la cui violazione costituisce **causa di risoluzione contrattuale ed è fonte di responsabilità per il danno conseguente all'eventuale perdita di finanziamento**; ulteriori dettagli su attività e tempi sono riportati nel par. 5.3 PROJECT PLAN E CRONOPROGRAMMA DI MASSIMA.

La verifica di conformità positiva non esonera il Fornitore per eventuali difetti ed imperfezioni che non fossero emersi all'atto del collaudo ma venissero in seguito accertati.

## 12.5 FORMAZIONE UTENTI

L'attività di Formazione consiste nel passaggio di conoscenze agli utenti comunali, al fine di renderli completamente autonomi e operativi nello svolgimento delle attività di competenza. La formazione deve riguardare non solo aspetti tecnici e informatici, ma anche di processo, per garantire la corretta implementazione dei procedimenti oggetto di informatizzazione a seguito dell'attivazione dei servizi digitali. La formazione, che sarà differenziata in base al ruolo di ciascun operatore (personale del Settore Innovazione Tecnologica, personale dei servizi dell'Ente coinvolti nell'erogazione dei servizi digitali attivati), dovrà riguardare almeno i seguenti aspetti:

- tematiche redazionali e di utilizzo del CMS e del workflow redazionale (ufficio stampa, servizi dell'Ente per la parte di loro competenza);
- utilizzo del back office per la gestione delle richieste inviate dai cittadini tramite i servizi digitali attivati (uffici competenti per l'erogazione dei servizi);
- amministrazione della piattaforma: creazione e gestione utenze, configurazione e progettazione di nuovi servizi digitali, ecc. (Settore Innovazione Tecnologica).

La formazione dovrà essere erogata in fase di predisposizione/messa in esercizio della piattaforma, tramite opportune attività di affiancamento e/o trasferimento know-how in favore del personale dell'Amministrazione opportunamente individuato. L'amministrazione si riserva la possibilità di prevedere almeno una giornata iniziale per la presentazione della piattaforma a tutto il personale dell'Amministrazione coinvolto. Le giornate di formazione potranno essere utilizzate in modo flessibile secondo le esigenze dall'Amministrazione e dovranno essere attestate da rapporti di intervento regolarmente autorizzati e convalidati. A supporto della formazione, dovrà essere fornito opportuno materiale didattico (presentazioni, manuali how-to, ecc.). Inoltre, il portale (di Front End e Back-Office, sia redazionale che operativo) dovrà avere apposite sezioni di help/FAQ contenenti le informazioni necessarie per mettere gli utenti nelle condizioni di operare in autonomia.

Tutte le attività di formazione (incluso il materiale didattico, le sezioni di help, affiancamento, formazione in presenza, ecc.) andranno svolte in maniera differenziata per le varie tipologie utenti. Nell'Offerta Tecnica il Fornitore illustrerà un piano di formazione di massima, sulla base delle indicazioni contenute nel presente paragrafo specificando i principali argomenti da affrontare, gli interlocutori, la durata stimata di ciascuna sessione formativa, ecc. ed esplicitando il numero di ore offerte, che non dovrà essere inferiore a 10 ore lavorative. L'Amministrazione potrà richiedere di erogare la formazione da remoto anche in più sessioni.

**Il servizio deve essere incluso nella fornitura senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.**

## 12.6 SERVIZIO DI FORMAZIONE PER LA CONDUZIONE APPLICATIVA

Il servizio di supporto alla conduzione applicativa consiste nel trasferimento del know-how necessario alla conduzione applicativa dell'intera soluzione. Il Fornitore dovrà rendersi disponibile nell'ultimo trimestre del contratto a partecipare a sessioni formative nei confronti del team deputato alla conduzione applicativa dell'intera piattaforma (di seguito *team di conduzione*). Il *team di conduzione* è composto da personale dell'Amministrazione o a terzi da essa designati ed è specializzato in conduzione di infrastrutture e sviluppo software. Il Fornitore si rende disponibile a partecipare a sessioni formative per una durata complessiva di massimo 30 ore da erogarsi in videoconferenza con previo accordo sulle date su iniziativa del *team di conduzione*. Le sessioni formative verteranno a chiarire quanto non meglio specificato sulla documentazione rilasciata dal fornitore in ordine a:

- aspetti sistemistici dell'intera infrastruttura (orchestratore, VM, sistemi di monitoraggio, manutenzioni programmate, gestione configurazioni, utility di supporto, backup, etc...)
- ambienti di sviluppo da utilizzare per le manutenzioni evolutive
- processo di aggiornamento e rilascio di nuove componenti

**Il servizio deve essere incluso nella fornitura senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.**

## 12.7 PROPRIETÀ DEI DATI E DELLA DOCUMENTAZIONE

Le basi informative delle piattaforme software oggetto del contratto descritte nel presente Capitolato resteranno di esclusiva proprietà dell'Amministrazione.

L'Amministrazione ha il diritto esclusivo di leggere ed estrarre i dati contenuti nelle basi informative utilizzando gli strumenti che riterrà più idonei.

Il Fornitore avrà l'obbligo di garantire la riservatezza dei dati e della documentazione e di disporre che a tale obbligo si uniformino tutti coloro che ne hanno accesso per motivi attinenti al servizio fornito all'Amministrazione.

Il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, avrà l'obbligo di esportare e mettere a disposizione del richiedente qualsiasi dato, log e configurazione dell'intera soluzione entro 30 giorni lavorativi senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Il codice sorgente del software gestito, sviluppato o modificato nell'ambito del presente Appalto, la documentazione a corredo prodotta o aggiornata e tutti i dati, in qualunque formato presenti e trattati, restano di proprietà esclusiva dell'Amministrazione che si riserva di avvalersene secondo quanto previsto dalla normativa relativa al riuso di programmi informatici del CAD art.69 – Riuso delle soluzioni e standard aperti.

## 12.8 RILASCIO CODICE SORGENTE SU REPERTORIO PUBBLICO (RIUSO)

Secondo l'art.69 del Codice dell'Amministrazione Digitale, ai fini del riuso delle soluzioni software e degli standard aperti, le pubbliche amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta. Al fine di favorire il riuso dei programmi informatici di proprietà delle pubbliche amministrazioni,

**l'Amministrazione committente è titolare di tutti i diritti sui programmi e i servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, appositamente sviluppati per essa.**

Pertanto, il Fornitore dovrà rilasciare su apposito repertorio pubblico, messo a disposizione dall'Amministrazione, il codice sorgente oggetto del presente Capitolato, entro i termini di consegna della Fornitura, attenendosi scrupolosamente alle linee guida sull'acquisizione e il riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni redatte da AgID e consultabili al seguente indirizzo <https://docs.italia.it/italia/developers-italia/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/stabile/riuso-software.html>, in modo tale da garantire la successiva pubblicazione sulla piattaforma Developers Italia.

## 12.9 GARANZIA DEL SW

L'oggetto della fornitura dovrà prevedere una garanzia di 12 mesi a partire dalla data di messa in produzione.

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di documentazione tecnica aggiornata e garantire l'estrazione dati, anche in formato aperto ove applicabile, in base alle esigenze dell'Amministrazione.

Il servizio dovrà assicurare il mantenimento di costanti livelli di usabilità del sistema e la garanzia per l'Amministrazione di essere supportata adeguatamente nell'utilizzo ed evoluzione della piattaforma.

Il servizio dovrà garantire opportune e tempestive soluzioni ai problemi o dubbi che dovessero insorgere nell'utilizzo dei programmi applicativi.

In caso di difetto di funzionamento, riscontrato dal personale dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a risolvere il malfunzionamento con la massima sollecitudine.

## 13 LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore aggiudicatario ha facoltà di svolgere le attività remotizzabili, presso la propria sede.

## 14 PERSONALE

Il Fornitore organizzerà l'esecuzione del servizio utilizzando tutte le risorse strumentali e di personale necessarie.

Il Fornitore dovrà garantire la continuità del servizio assicurando l'immediata sostituzione del proprio personale assente per qualsiasi motivo.

Il personale impiegato nelle attività è tenuto a rispettare il segreto professionale e le norme vigenti sul trattamento dei dati personali, come da par. (24 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI) del presente documento.

Qualora richiesto dall'Amministrazione, alcune riunioni/attività potranno svolgersi presso la sede dell'Amministrazione, il personale che eventualmente avrà accesso agli uffici dell'Amministrazione dovrà essere riconoscibile mediante apposito tesserino di riconoscimento aziendale.

In qualsiasi momento il Fornitore dovrà impegnarsi a sostituire il personale impiegato che abbia dato luogo ripetutamente alla non osservanza delle prescrizioni normative che regolamentano il presente appalto, nonché a sostituire, dietro richiesta dell'Amministrazione, personale impiegato a seguito di accertata inadeguatezza professionale.

Per effetto dell'appalto nessun rapporto di lavoro autonomo o subordinato, né a tempo determinato né indeterminato né a qualsiasi altro titolo viene instaurato tra l'Amministrazione e il personale del Fornitore, il quale si impegna a sollevare l'Amministrazione aggiudicatrice da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali e assicurazione infortuni nei confronti del proprio personale impiegato nel servizio e da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata in proposito.

Fatto salvo il disposto dell'art.11, comma 6, del D.Lgs.n.36/2023, l'Amministrazione, qualora il Fornitore non risulti in regola con gli obblighi sopra indicati, potrà procedere, in caso di persistente e prolungata irregolarità, alla risoluzione del contratto, con addebito alla parte inadempiente delle maggiori spese sostenute dall'Amministrazione, fatte salve altre eventuali responsabilità sia civili che penali.

Il personale impiegato nelle attività è tenuto all'obbligo di osservanza del Codice di Comportamento adottato dall'Amministrazione con Deliberazione di G.C. n. 222 del 28.03.2017 ed aggiornato con Delibera di G.C. n. 87 del 16.02.2022, che, all'art. 1 comma 3, dispone l'applicazione del codice anche alle imprese fornitrici di beni e servizi in favore dell'Amministrazione.

Il fornitore si impegna a rispettare quanto stabilito dall'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. n. 165/2001, introdotto dalla legge n. 190/2012 (attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro – pantouflage o revolving doors).

## 15 MISURE DI INCENTIVAZIONE E TUTELA DELLE PARI OPPORTUNITA' GENERAZIONALI, DI GENERE E RELATIVE ALL'INCLUSIONE LAVORATIVA DELLE PERSONE CON DISABILITA' NEI CONTRATTI PNRR E PNC

Le attività oggetto del presente CSA soddisfano le finalità relative alle pari opportunità, generazionali e di genere, oltre a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone disabili, in ottemperanza agli obblighi previsti dalla Legge 12 marzo 1999, n. 68 (Norma per il diritto al lavoro dei disabili) e all'art. 47 (Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici, nel PNRR e PNC), DL 77/2021, convertito con modificazioni nella L 108/2021.

Nel Disciplinare di Gara sono indicati gli obblighi del Fornitore in merito e la relativa documentazione attestante da allegare alla documentazione di gara.

## 16 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Ai sensi dell'art.125 comma 1 terzo periodo del D.Lgs n.36/2023 non verrà applicata l'anticipazione del prezzo, in quanto i servizi oggetto del presente appalto rientrano nelle categorie indicate nell'allegato II.14 art. 33.

La fatturazione ed il corrispondente pagamento dei servizi oggetto dell'affidamento avranno luogo in seguito al ricevimento delle fatture elettroniche emesse dal Fornitore, una volta verificata la regolare esecuzione dei servizi. Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato nel termine massimo di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura (per la disposizione di pagamento di cui trattasi ci si deve riferire al comma 3 dell'art.4 D. Lgs. n.231/2002).

Con particolare riferimento alle modalità di pagamento:

- 1) **SERVIZI SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE:** i servizi di realizzazione a corpo (rif. colonna ID Tabella 2 - importi: 1.1, 1.2) **a valle della asseverazione positiva.**
- 2) **ALTRI SERVIZI:** i servizi di realizzazione a corpo (rif. colonna ID Tabella 2 - importi: 2.1, 2.2), sono da riconoscersi previa verifica di conformità o attestazione di regolare esecuzione ed, in ogni caso, **a valle della asseverazione positiva di cui al punto 1) che assicura all'amministrazione il raggiungimento degli obiettivi della misura in oggetto.**

La fattura elettronica dovrà riportare, oltre ad eventuali altre indicazioni fornite dall'Amministrazione, i seguenti dati:

- il Codice univoco ufficio: 3T0F85
- il CUP: J91F22003000006
- il numero della determinazione dirigenziale di affidamento del servizio e il numero CIG.

Eventuali contestazioni ed irregolarità sospenderanno il termine previsto per il pagamento. L'Amministrazione potrà rivalersi, per ottenere la rifusione di eventuali danni contestati, il rimborso di spese ed il pagamento di penalità, mediante ritenuta da operarsi in sede di pagamento dei corrispettivi. Tutte le spese del contratto, nessuna esclusa ed eccettuata, sono a carico del Fornitore. I ritardi nei pagamenti non daranno in alcun modo al Fornitore il diritto di sospendere le proprie prestazioni e/o di chiedere la risoluzione del contratto. Il Fornitore è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dalla Legge al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto.

## 17 MODIFICHE E VARIANTI IN CORSO DI ESECUZIONE

Le modifiche e le varianti sono autorizzate dal RUP secondo quanto previsto dall'ordinamento dell'Amministrazione, senza necessità di procedere ad una nuova procedura di affidamento e purché la struttura del contratto e l'operazione economica ad esso collegata rimangano inalterate. Si rimanda al Disciplinare di gara per ulteriori dettagli.

## 18 SUBAPPALTO

Al sensi dell'art. 119 del D.lgs. 36/2023, il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

## 19 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Al Fornitore non è consentita la cessione del contratto.

## 20 OBBLIGHI DEL FORNITORE

### 20.1 OBBLIGO DI RISERVATEZZA

I dati verranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679 cd. GDPR.

In ragione dell'oggetto dell'affidamento, il Fornitore sarà chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, per conto dell'Amministrazione, pertanto, lo stesso sarà nominato "Responsabile" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.

Il Fornitore si impegna ad accettare la designazione a Responsabile/sub-Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, da parte dell'Amministrazione, relativamente ai dati personali di cui la stessa è Titolare e che potranno essere trattati dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti.

Nel caso in cui il Fornitore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (quali a titolo meramente esemplificativo quelli previsti agli artt. 5, 32, 33, 34, 44-49 del Regolamento) risponderà integralmente del danno cagionato da tale violazione agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione, in ragione della gravità della violazione, potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, anche quali incaricati del trattamento dei dati personali.

## 20.2 RESPONSABILITÀ E ASSUNZIONI

Il Fornitore assume la piena ed incondizionata responsabilità, sia sotto il profilo civile che penale, dello svolgimento generale dei servizi nonché della loro esecuzione.

Ogni responsabilità per danni che in relazione all'espletamento dei servizi o a cause ad esso connesse derivassero all'Amministrazione o a terzi, a cose o a persone, sono senza riserve ed eccezioni a totale carico del Fornitore.

Il Fornitore assicura che i servizi verranno forniti con professionalità conformi agli standard del settore.

Il Fornitore è responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti o collaboratori, dei suoi mezzi o per mancante previdenza, venissero arrecati alle persone e cose dell'Amministrazione e di terzi durante il periodo contrattuale, tenendo sollevata l'Amministrazione stessa da ogni responsabilità.

Il Fornitore, altresì, si obbliga a:

- osservare integralmente nei riguardi dei propri lavoratori dipendenti o collaboratori, impiegati nelle prestazioni oggetto del presente CSA, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro e dagli accordi locali integrativi degli stessi, applicabili alla categoria e nella località in cui si esegue il contratto, anche ove non aderisca alle associazioni stipulanti;
- effettuare i versamenti dei contributi stabiliti per fini mutualistici, nonché delle competenze spettanti agli operai per ferie, gratifiche, ecc. in conformità alle clausole contenute nei patti nazionali;
- eseguire i servizi richiesti nei modi e nei tempi previsti nel presente CSA;
- prendere conoscenza dell'obbligo di osservanza del Codice di Comportamento adottato dall'Amministrazione con Deliberazione di G.C. n. 222 del 28.03.2017 ed aggiornato con Delibera di G.C. n. 87 del 16.02.2022, che, all'art. 1 comma 3, dispone l'applicazione del codice anche alle imprese fornitrici di beni e servizi in favore dell'Amministrazione;

- osservare le norme di legge vigenti in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione ai sensi della Legge n. 190/2012 e del DPR 16 aprile 2013 n. 62;
- ottemperare a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di tutela, assicurazione ed assistenza dei lavoratori, nonché al pieno rispetto delle norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali.

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore relativi alle attività propedeutiche alla erogazione del servizio oggetto del presente CSA sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo del servizio del relativo Contratto d'appalto.

La consegna dei prodotti dovrà avvenire secondo quanto previsto nel presente CSA.

### 20.3 OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

Il Fornitore è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art.3 della Legge 13.08.2010 n.136, come modificato dal D.L. n.187 del 12/11/2010, convertito in legge dalla L.217/2010, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'Appalto.

## 21 CONTRATTO E CAUZIONE DEFINITIVA

Ai sensi dell'art.117, comma 1 del D.Lgs. n.36/2023 il Fornitore dovrà costituire garanzia fidejussoria in conformità a quanto previsto dal medesimo articolo, come indicato dall'Amministrazione.

Ai sensi dell'art.117, comma 3 del D.Lgs. n.36/2023, ultimo periodo, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art.106, comma 8, per la garanzia provvisoria.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento la cauzione sarà incamerata da questa Amministrazione, fino alla copertura dei danni e delle indennità dovute dal Fornitore e fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore. Ai sensi dell'art.117 comma 6 del D.Lgs n.36/2023 fatto salvo quanto previsto dal comma 4, la mancata costituzione della garanzia di cui al comma 1 determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta da parte dell'Amministrazione.

La stipulazione del contratto è comunque subordinata all'accertamento della mancanza di cause ostative all'affidamento dell'appalto, nonché all'accertamento della regolarità del DURC.

Il contratto si intenderà risolto senza altra formalità e con sanzione amministrativa dell'incameramento della cauzione definitiva, fatte salve eventuali altre sanzioni anche di natura penale, qualora risulti che il Fornitore abbia prodotto, anche in sede di gara, false dichiarazioni sostitutive.

La cauzione sarà svincolata nei termini previsti dal D.Lgs. n.36/2023.

Delle assicurazioni contratte il Fornitore dovrà fornire documentazione all'Amministrazione entro il termine stabilito per l'inizio delle attività.

L'operatività o meno della copertura assicurativa predetta non esonera il Fornitore dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti in dipendenza dell'esecuzione del contratto, né dal rispondere di quanto non coperto, in tutto o in parte, dalla polizza.

## 22 PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto dall'Amministrazione (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) al corrispettivo da erogare al Fornitore, stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Alla contestazione del ritardato o inesatto/parziale adempimento, inviata per iscritto via PEC, il Fornitore ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della nota scritta di addebito.

Qualora l'impresa appaltatrice non provveda ovvero le giustificazioni non risultino sufficientemente valide, l'Amministrazione, valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall'impresa, può irrogare — con atto motivato — una penalità secondo quanto indicato dal codice, fatto salvo il risarcimento dell'ulteriore maggiore danno.

L'ammontare della penalità sarà addebitato sui crediti del Fornitore derivanti dal contratto ovvero, in mancanza di crediti o essendo questi insufficienti, sulla cauzione che, in tali casi, il Fornitore dovrà provvedere a reintegrare. L'applicazione delle penali non solleva il Fornitore dalle responsabilità civili e penali che si è assunto con la stipula del contratto.

## 23 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le parti convengono che, oltre a quanto genericamente previsto dall'art.1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto – in via meramente esemplificativa e comunque non esaustiva – le seguenti fattispecie:

- Cessione del contratto;
- Mancato assolvimento degli oneri retributivi, previdenziali, assicurativi e di sicurezza previsti dalla normativa vigente in materia;
- **Mancato rispetto della scadenza prevista per l'asseverazione positiva ovvero "deadline asseverazione" per cause imputabili esclusivamente all'aggiudicatario.**

Nelle ipotesi sopra indicate, il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione dell'Amministrazione mediante PEC.

La risoluzione del contratto comporterà l'incameramento dell'eventuale deposito cauzionale richiesto salvo il risarcimento dei maggiori danni.

### 23.1 ESECUZIONE IN DANNO

Qualora il Fornitore si rilevi inadempiente, anche solo parzialmente, agli obblighi derivanti dall'esecuzione dei servizi ovvero non ottemperi immediatamente ai rilievi contestati dall'Amministrazione, quest'ultima avrà facoltà di ordinare ad altra impresa l'esecuzione parziale o totale del servizio o dei servizi rimasti ineseguiti. In tal caso il maggior onere finanziario sarà a carico del Fornitore inadempiente.

Resta in ogni caso fermo il diritto al risarcimento dei danni che possano essere derivati all'Amministrazione e a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

## 23.2 ESECUZIONE O COMPLETAMENTO DEI SERVIZI NEL CASO DI INSOLVENZA

Fatto salvo quanto previsto dai commi 4 e 5 dell'art. 124 del d.lgs. 36/2023, in caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, oppure di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 o di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, c. 4-ter, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al d.lgs. 159/2011, oppure in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, l'Amministrazione interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, per stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento dei lavori, servizi o forniture, se tecnicamente ed economicamente possibile.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario Fornitore aggiudicatario in sede di offerta.

**Il curatore della procedura di liquidazione giudiziale, autorizzato dal giudice delegato all'esercizio provvisorio dell'impresa, stipula il contratto qualora l'aggiudicazione sia intervenuta prima della dichiarazione di liquidazione giudiziale ed esegue il contratto già stipulato dall'impresa assoggettata alla liquidazione giudiziale.**

## 24 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

È fatto obbligo di osservare rigorosamente la normativa vigente in materia di privacy e di protezione dei dati personali (GDPR UE 679/2016, D.Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D.lgs. n.101 del 10/08/2018).

I dati forniti da ciascun operatore economico verranno trattati dall'Amministrazione per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione dei contratti.

I dati trattati nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali anche sensibili e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali.

Verranno applicati, pertanto, gli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali; eventuali istruzioni specifiche integrative delle procedure già in essere, compresi obblighi di rendicontazione annuale sulle misure di sicurezza adottate, di immediata informazione di eventuali situazioni anomale o di emergenza, di richieste di verifiche periodiche sull'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

Il Fornitore ha l'impegno di mantenere la più assoluta riservatezza su tutti i documenti forniti dall'Amministrazione per lo svolgimento delle prestazioni e su tutti i dati relativi alle prestazioni che sono di proprietà esclusiva dell'Ente.

Le modalità di svolgimento delle attività sui trattamenti dati dovranno quindi essere effettuate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR. In particolare, dovranno essere attuate le misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche per garantire la disponibilità, la riservatezza, l'integrità e la tutela dei dati degli interessati ai fini di mitigare i seguenti rischi:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
- interruzione della disponibilità dei dati involontaria o volontaria (dolosa).

Il Fornitore indicherà il nominativo del Co-Responsabile del trattamento dei dati relativi al presente appalto, che sarà nominato dal Responsabile del Trattamento designato dall'Amministrazione, ai sensi dell'art. 28, c. 4, GDPR impegnandosi ad adottare misure idonee volte a garantire i diritti dei terzi (sicurezza e riservatezza

dei propri dati personali, ai sensi dell'art. 32 GDPR). A tale fine, al momento della stipula del contratto sarà tenuto a sottoscrivere la nomina quale Co-Responsabile del trattamento dei dati relativi all'affidamento stesso. Il Fornitore assume l'obbligo di agire in modo che il proprio personale incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo. In particolare, tutte le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dei dati non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né dovranno essere utilizzate da parte dello Stesso, del proprio personale o da parte di chiunque collabori alle attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente documento.

Il Fornitore si obbliga a mantenere la massima riservatezza, anche successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale, relativamente a tutti i dati e le informazioni di proprietà dell'Amministrazione di cui dovesse venire a conoscenza nel corso dell'adempimento del contratto.

Fermi ed impregiudicati i propri ulteriori diritti, incluso quello al risarcimento degli eventuali danni subiti, qualora il Fornitore, per qualsivoglia ragione, venga meno agli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risoluzione immediata del contratto in danno della controparte, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione scritta all'Fornitore, fatti salvi gli ulteriori diritti e azioni spettanti all'Amministrazione in base al contratto in essere ed alle norme applicabili.

In caso di risoluzione del contratto come sopra specificato, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso, indennità o risarcimento.

## 25 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ai sensi dell'art.213, comma 2 del D.Lgs. n.36/2023, si precisa che il contratto non conterrà la clausola compromissoria. Per tutte le controversie che dovessero insorgere, relativamente alla osservanza ed alla attuazione delle prescrizioni di cui al presente CSA sarà competente in modo esclusivo il Foro di Bari.

## 26 OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI

Per quanto non espressamente previsto nel presente CSA o erroneamente regolato, si farà riferimento alle disposizioni di legge e regolamenti vigenti in materia.