



PA digitale 2026

Le risorse per una PA protagonista della transizione digitale

Schema Offerta Tecnica – Servizi 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**

Sommario

OFFERTA TECNICA.....	3
1 Presentazione e Descrizione dell'Offerente (MAX 12 PAGINE COMPRENSIVE DI TABELLE).....	3
1.1 Soluzione a curriculum	3
1.1.1 Popolazione del comune della soluzione a curriculum	6
1.1.2 Servizi ulteriori della soluzione a curriculum	7
2 Realizzazione nuovo portale istituzionale (PACCHETTO CITTADINO INFORMATO) (MAX 16 PAGINE)	10
2.1 Tecnologia del CMS.....	10
2.2 Integrazione con i moduli applicativi del comune	10
2.3 Amministrazione Trasparente	11
2.4 Back-office redazionale	11
2.5 Realizzazioni non soggette all'asseverazione	11
2.6 Piano di migrazione	11
3 Nuova piattaforma dei servizi (PACCHETTO CITTADINO ATTIVO) (MAX 20 PAGINE)	11
3.1 Area personale del cittadino	11
3.2 Back-office operativo	12
3.3 Descrizione dei servizi digitali oggetto di asseverazione e relativa integrazione con applicativi del comune	12
3.4 Servizi trasversali NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE.....	12
4 Elementi migliorativi (MAX 5 PAGINE)	13
4.1 Raccomandazione R.SE. 1.4 - Once only, interoperabilità	13
4.2 Intranet comunale	13
4.3 Piattaforma di e-learning	13
5 Servizi per la gestione della fornitura (MAX 7 PAGINE).....	13
5.1 Piano di progetto.....	13
5.2 Servizi per la gestione della fornitura	13

OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica, redatta in carattere a dimensione 10 punti, interlinea 1,5, margini superiore, inferiore, destro e sinistro almeno di 2 centimetri, riportare in ogni pagina il numero sequenziale in basso, **non dovrà superare le 60 pagine complessive** e dovrà rispettare la struttura di seguito indicata nel rispetto del numero di pagine massimo per ogni capitolo. Nel calcolo del numero delle pagine non sono considerate quelle costituite solo da screenshot. Il documento dovrà rispondere alle indicazioni redazionali di cui sopra pena la mancata valutazione delle sezioni non conformi o delle pagine eccedenti.

1 Presentazione e Descrizione dell'Offerente (MAX 12 PAGINE COMPRENSIVE DI TABELLE)

In questa introduzione l'offerente si presenta in breve e introduce alle esperienze nel contesto della misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino" PNRR. Si precisa che ai fini del computo del numero massimo di pagine verranno prese in considerazione anche le tabelle di cui ai successivi sottoparagrafi.

1.1 Soluzione a curriculum

Compilando le tabelle che seguono, l'offerente dimostra quanto previsto dal subcriterio 1.1 del Disciplinare ovvero di aver svolto nel biennio antecedente la data di indizione della procedura, così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, per comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti:

- tutti i servizi previsti nel "pacchetto cittadino informato" d'ora in avanti SOLUZIONE CITTADINO INFORMATO
- tre servizi del "pacchetto cittadino attivo", d'ora in avanti SOLUZIONE CITTADINO ATTIVO, tra quelli riportati nell'elenco seguente:

- 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.

Si precisa che:

- 1) le soluzioni di entrambi i pacchetti devono essere già disponibili on-line ed in fase di asseverazione o già asseverate con esito positivo;
- 2) ai fini dell'attribuzione del punteggio l'offerente deve compilare esclusivamente le seguenti Tabelle 1 e 2, senza possibilità di modificarne il numero e/o la struttura.

Tabella 1 - SOLUZIONE CITTADINO INFORMATO	
Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
URL	
Disponibile on-line dal	__/__/__
Indicare se in fase di asseverazione o già asseverata con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/__

Tabella 2 - SOLUZIONE CITTADINO ATTIVO		
1	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO e ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/__
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/__
2	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO e ricompreso nei 9	

	servizi oggetto dell'Appalto	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/____
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/____
3	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO e ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/____
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/____

A comprova della titolarità della realizzazione, l'offerente deve allegare per:

- **la SOLUZIONE CITTADINO INFORMATO:**
 - Se in fase di asseverazione, il report generato dall'app di valutazione che evidenzi la conformità (Successo o Tolleranza) di tutti i criteri di conformità a meno del C.SI.5.2 (dominio istituzionale) e la documentazione attestante l'esito positivo della verifica di conformità finale;
 - Se già asseverata positivamente, la relativa documentazione;
- **la SOLUZIONE CITTADINO ATTIVO, per ciascun servizio indicato:**

- **Se in fase di asseverazione, la documentazione attestante l'esito positivo della verifica di conformità finale;**
- **Se già asseverato positivamente, la relativa documentazione.**

I documenti a comprova non sono considerati ai fini del computo del numero di pagine massimo previsto in relazione al paragrafo 1 dell'Offerta Tecnica.

1.1.1 Popolazione del comune della soluzione a curriculum

Compilando la tabella che segue, l'offerente dimostra quanto previsto dal subcriterio 1.2 del Disciplinare ovvero di aver svolto nel biennio antecedente la data di indizione della procedura, così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, la SOLUZIONE CITTADINO INFORMATO per comuni con popolazione superiore a 100.000 abitanti.

Si precisa che:

- 1) la soluzione deve essere già disponibile on-line ed in fase di asseverazione o già asseverata con esito positivo;
- 2) ai fini dell'attribuzione del punteggio l'offerente deve compilare esclusivamente la seguente Tabella 3, senza possibilità di modificarne il numero e/o la struttura, potendo indicare la stessa soluzione riportata nella precedente Tabella 1.

Tabella 3 - SOLUZIONE CITTADINO INFORMATO	
Comune (con popolazione superiore a 100.000 abitanti)	
URL	
Disponibile on-line dal	__/__/____
Indicare se in fase di asseverazione o già asseverata con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/____

Se non già allegati con riferimento alla Tabella 1, a comprova della titolarità della realizzazione, l'offerente deve allegare:

- **Se in fase di asseverazione, il report generato dall'app di valutazione che evidenzi la conformità (Successo o Tolleranza) di tutti i criteri di conformità a meno del C.SI.5.2 (dominio istituzionale) e la documentazione attestante l'esito positivo della verifica di conformità finale;**
- **Se già asseverata positivamente, la relativa documentazione.**

I documenti a comprova non sono considerati ai fini del computo del numero di pagine massimo previsto in relazione al paragrafo 1 dell'Offerta Tecnica.

1.1.2 Servizi ulteriori della soluzione a curriculum

Compilando la tabella che segue, l'offerente dimostra quanto previsto dal subcriterio 1.3 del Disciplinare ovvero di aver svolto, nel biennio antecedente la data di indizione della procedura, ulteriori servizi ricompresi nei 9 oggetti dell'Appalto e NON già indicati in Tabella 2, per la SOLUZIONE CITTADINO ATTIVO per comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti.

Si precisa che:

- 1) i servizi devono essere già disponibili on-line ed in fase di asseverazione o già asseverati con esito positivo;
- 2) ai fini dell'attribuzione del punteggio l'offerente deve compilare esclusivamente la seguente Tabella 4, senza possibilità di modificarne il numero e/o la struttura, NON potendo indicare gli stessi servizi riportati nella precedente Tabella 2.

Tabella 4 - SOLUZIONE CITTADINO ATTIVO		
1	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto e NON indicato in Tabella 2	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/__
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/__
2	Nome servizio così come de-	

	scritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto e NON indicato in Tabella 2	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/__
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/__
3	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto e NON indicato in Tabella 2	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/__
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/__
4	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto e NON indicato in Tabella 2	

	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/____
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/____
5	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto e NON indicato in Tabella 2	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	
	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/____
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/____
6	Nome servizio così come descritto nell'Allegato 2 dell'AVVISO, ricompreso nei 9 servizi oggetto dell'Appalto e NON indicato in Tabella 2	
	Descrizione sintetica del servizio e del processo digitalizzato	
	Comune (con popolazione superiore a 50.000 abitanti)	

	URL	
	Disponibile on-line dal	__/__/____
	Indicare se in fase di asseverazione o già asseverato con esito positivo (con relativa data di asseverazione)	<input type="checkbox"/> In fase di asseverazione <input type="checkbox"/> Già asseverata con esito positivo in data __/__/____

A comprova della titolarità della realizzazione, l'offerente deve allegare per ciascun servizio della SOLUZIONE CITTADINO ATTIVO:

- **Se in fase di asseverazione, la documentazione attestante l'esito positivo della verifica di conformità finale;**
- **Se già asseverato positivamente, la relativa documentazione.**

I documenti a comprova non sono considerati ai fini del computo del numero di pagine massimo previsto in relazione al paragrafo 1 dell'Offerta Tecnica.

2 Realizzazione nuovo portale istituzionale (PACCHETTO CITTADINO INFORMATO) (MAX 16 PAGINE)

In questo paragrafo e sottoparagrafi vengono illustrate le caratteristiche della soluzione proposta in offerta per il PACCHETTO CITTADINO INFORMATO.

2.1 Tecnologia del CMS

Questo paragrafo deve contenere una descrizione dettagliata della tecnologia utilizzata per il CMS, con evidenza degli aspetti di scalabilità, modularità, estendibilità, facilità d'uso e di gestione della sicurezza, e comparazione con le caratteristiche dell'attuale CMS Life-ray 6.2. Cfr. par. 8.5 BACK-OFFICE REDAZIONALE del CSA.

2.2 Integrazione con i moduli applicativi del comune

Questo paragrafo deve descrivere l'architettura complessiva del sistema e riportare in dettaglio le modalità di integrazione con i servizi digitali esistenti che alimentano l'attuale portale comunale (Intranet comunale, Salesforce CRM per la segnalazione dei disservizi, IAM Comunale per l'autenticazione del cittadino e Sistema di autenticazione dedicato agli operatori comunali di back-office) - Cfr. par. 4 CONTESTO DI RIFERIMEN-

TO, par. 8.3 INTEGRAZIONE SISTEMA DI AUTENTICAZIONE FEDERATA COMUNALE (IAM), par. 8.7.1 SEGNALAZIONE DI UN DISSERVIZIO, par. 11.1 INTEGRAZIONE CON APPLICATIVI DI TERZE PARTI ED INTEROPERABILITÀ del CSA.

2.3 Amministrazione Trasparente

Questo paragrafo deve descrivere le modalità di integrazione con le diverse sorgenti che alimenteranno la sezione. Cfr. 4.1 PORTALE ISTITUZIONALE, par. 8.2 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE, par. 11.1 INTEGRAZIONE CON APPLICATIVI DI TERZE PARTI ED INTEROPERABILITÀ del CSA.

2.4 Back-office redazionale

Questo paragrafo deve descrivere in maniera dettagliata il back-office redazionale, con particolare riferimento a: ruoli degli utenti con relativi privilegi di visualizzazione/modifica, funzionalità previste, facilità d'uso e supporto agli utenti, workflow redazionale, generazione dei report statistici, strumenti del back-office atti a validare i contenuti inseriti dai redattori in modo da impedire contenuti in contrasto con il modello di sito AgID. Cfr. par. 8.5 BACK-OFFICE REDAZIONALE del CSA. Tali descrizioni possono essere corredate da uno o più screenshot.

2.5 Realizzazioni non soggette all'asseverazione

Questo paragrafo deve descrivere la soluzione adottata per: APP INFORMATIVA, BARI ALLERTA, portale Polizia Municipale, sottositi dei Municipi. Cfr. par. 4 CONTESTO DI RIFERIMENTO, par. 8.9 REALIZZAZIONI NON SOGGETTE ALL'ASSEVERAZIONE del CSA.

2.6 Piano di migrazione

In questo paragrafo deve essere dettagliato il piano di migrazione di massima riportando: tempi, modalità, deliverable, ruoli per la migrazione con specifico riferimento a tecniche per la gestione di criticità e ritardi progettuali, al fine di rispettare le tempistiche previste dal progetto. Cfr. par. 4 CONTESTO DI RIFERIMENTO, par. 8.6 MIGRAZIONE DEI CONTENUTI DAL VECCHIO AL NUOVO PORTALE.

3 Nuova piattaforma dei servizi (PACCHETTO CITTADINO ATTIVO) (MAX 20 PAGINE)

3.1 Area personale del cittadino

Questo paragrafo deve descrivere l'area personale del cittadino, sia dal punto di vista utente fruitore/cittadino (funzioni disponibili, facilità d'uso, grado di personalizzazione), sia dal punto di vista progettuale descrivendo le modalità con cui è possibile integrare nuovi servizi digitali. Cfr. par. 9.2 AREA PERSONALE

DEL CITTADINO del CSA. Particolare attenzione va posta nella descrizione del modo con cui il cittadino può personalizzare tale area, ad esempio scegliendo le funzionalità, i servizi/dati e documenti di interesse, le comunicazioni che vuole ricevere ed i canali di comunicazione (aggiuntivi all'appIO), modificare le informazioni di profilo e contatto, ecc. Tali descrizioni possono essere corredate da uno o più screenshot. Va dettagliata inoltre l'architettura software di tale componente e la modalità con cui si integra nel caso di aggiunta di nuovi servizi digitali.

3.2 Back-office operativo

Questo paragrafo deve descrivere in modo dettagliato il back-office operativo, con particolare riferimento a: ruoli degli utenti con relativi privilegi di accesso, funzionalità previste, workflow di gestione di una richiesta e relative integrazioni con l'area personale del cittadino, ovvero con altri canali di comunicazione, report di monitoraggio presenti e loro grado di personalizzazione, facilità d'uso da parte dell'operatore comunale. Cfr. par. 9.3 BACK-OFFICE PIATTAFORMA DEI SERVIZI, par. 9.4 TRACCIAMENTO DELLE INFORMAZIONI del CSA. Vanno altresì descritti gli elementi caratterizzanti la semplicità e facilità d'uso da parte dell'operatore comunale e gli strumenti a supporto nell'utilizzo del back-office operativo. Devono essere dettagliati tutti gli aspetti relativi alla semplicità d'uso e gli strumenti a supporto dello stesso (FAQ, Help contestuale, demo, tutorial, ecc.). Tali descrizioni possono essere corredate da uno o più screenshot.

3.3 Descrizione dei servizi digitali oggetto di asseverazione e relativa integrazione con applicativi del comune

Questo paragrafo deve descrivere i servizi digitali al cittadino oggetto di asseverazione e le modalità di integrazione con i sistemi esistenti (protocollo, IAM, piattaforme nazionali abilitanti, sistemi verticali preesistenti). Cfr. par. 4 CONTESTO DI RIFERIMENTO, par. 9.5 SPECIFICHE DEI SERVIZI DIGITALI "PACCHETTO CITTADINO ATTIVO", par. 11.1 INTEGRAZIONE CON APPLICATIVI DI TERZE PARTI ED INTEROPERABILITÀ del CSA.

3.4 Servizi trasversali NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE

Questo paragrafo deve descrivere le soluzioni proposte per la realizzazione dei servizi trasversali richiesti NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE con particolare riferimento agli strumenti, da utilizzarsi in autonomia, per la creazione, configurazione e messa in esercizio di nuovi servizi e le modalità di erogazione degli appuntamenti con lo sportello virtuale. Cfr. par. 9.8 "SPECIFICHE DEI SERVIZI TRASVERSALI NON SOGGETTI AD ASSEVERAZIONE" del CSA. Con riferimento alla soluzione proposta per l'erogazione dello sportello telematico integrato con il servizio di prenotazione appuntamento allo sportello, vanno dettagliate le componenti utilizzate ed eventuali componenti da installare (client) per usufruire del servizio, eventuali limiti sui dispositivi utilizzabili, etc...

4 Elementi migliorativi (MAX 5 PAGINE)

4.1 Raccomandazione R.SE. 1.4 - Once only, interoperabilità

Questo paragrafo deve descrivere le modalità con cui intende garantire il rispetto del requisito R.SE 1.4 - Once only, interoperabilità. Cfr. par. 9.7 RACCOMANDAZIONI del CSA.

4.2 Intranet comunale

Questo paragrafo deve descrivere la Intranet comunale offerta con particolare riferimento alle funzionalità erogate al dipendente. Cfr. par. 4 CONTESTO DI RIFERIMENTO, par. 10.1 INTRANET COMUNALE del CSA.

4.3 Piattaforma di e-learning

Questo paragrafo deve descrivere la soluzione opensource scelta per la piattaforma di e-learning e i vantaggi rispetto alla OpenOLAT versione 10 attualmente in uso. Cfr. par. 4 CONTESTO DI RIFERIMENTO, par. 10.2 PIATTAFORMA DI E-LEARNING del CSA.

5 Servizi per la gestione della fornitura (MAX 7 PAGINE)

5.1 Piano di progetto

Questo paragrafo deve includere il piano di lavoro indicando attività, rilasci (SW e documentali), tempi, modalità di esecuzione, nel rispetto dei vincoli temporali indicati. Cfr. par. 5.3 PROJECT PLAN E CRONOPROGRAMMA DI MASSIMA, par. 12 GESTIONE DELLA FORNITURA del CSA.

5.2 Servizi per la gestione della fornitura

Questo paragrafo deve descrivere la soluzione metodologica ed organizzativa proposta, i processi e gli strumenti a supporto dell'erogazione della formazione sia agli utenti di backoffice che al team di conduzione. Cfr. par. 12.6 FORMAZIONE UTENTI, par. 12.7 SERVIZIO DI FORMAZIONE PER LA CONDUZIONE APPLICATIVA del CSA.