



**Finanziert von der
Europäischen Union**

NextGenerationEU



**Finanziato
dall'Unione europea**

NextGenerationEU

RELAZIONE TECNICA SEMPLIFICATA

M1C1I1.4 misura 1.4.1

Servizi digitali per il cittadino

Pacchetto cittadino attivo.

CODICE CPV: 72420000-0 Servizi di programmazione di Internet

1 PREMESSA

La presente richiesta di prestazione si inserisce nel contesto degli interventi di miglioramento del sito web comunale, secondo le indicazioni di cui in Allegato 2 all' Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" - Comuni - Settembre 2022 del Dipartimento per la trasformazione digitale.

Codesta amministrazione ha ottenuto a tal fine il finanziamento all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

Per questa ragione gli interventi richiesti devono essere effettuati in accordo alle direttive riportate nell'avviso 1.4.1 e a tutte le normative cui esso fa riferimento.

I nuovi servizi richiesti dovranno soddisfare tutti i requisiti previsti dall' Investimento 1.4.1 - Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali per l'erogazione delle risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), disponibili sulla piattaforma PA digitale 2026. Quest' ultima è una condizione necessaria e irrinunciabile per l'ottenimento del citato finanziamento.

In accordo alle citate direttive, la documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale del Comuni e i flussi di servizi digitali per il cittadino, saranno basati sul design system di Designers Italia (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/index.html>). La progettazione, ispirata ai principi dell'user centred design e della trasparenza, ha tenuto strettamente conto dei bisogni degli utenti: i cittadini nella loro accezione più ampia.

2 OGGETTO DELL'INCARICO

Oggetto del presente incarico è la fornitura del servizio di prenotazione appuntamenti, da integrarsi nel sito web comunale, e dei servizi per il cittadino selezionati, tra quelli di seguito elencati (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/conformita/conformita-servizi-digitali.html>):

- richiedere l'accesso agli atti
- richiedere permesso di occupazione suolo pubblico
- richiedere una pubblicazione di matrimonio
- richiedere permesso per parcheggio invalidi

Le funzionalità richieste per tali servizi sono indicate nel paragrafo 2.2.1, fermo restando che tutti i servizi devono soddisfare i requisiti ed i criteri citati nella premessa, e riassunti nel paragrafo 2.3.

2.1 SITUAZIONE ATTUALE

Attualmente il sito web del Comune si appoggia ai servizi forniti dalla ditta Kufgem che mette a disposizione dei comuni il Content Management System e si fa carico del relativo hosting dei dati.

Tale sito è attualmente in una fase di adeguamento e ristrutturazione, nel contesto dell'iniziativa Next-GenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

Il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano mette a disposizione dei Comuni la piattaforma elixForms (www.elixforms.it) per la modulistica ed i procedimenti amministrativi digitali.

2.2 OBIETTIVO DEL LAVORO

Viene richiesto di realizzare i servizi selezionati, tra quelli indicati nel paragrafo 2. I servizi dovranno essere realizzati sulla piattaforma elixForms, che il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano mette a disposizione dei Comuni, e si dovranno integrare nel sito web comunale secondo le direttive e le specifiche citate nella premessa.

Oltre ai servizi selezionati, deve essere anche realizzata ed integrata nel sito comunale la funzionalità di prenotazione appuntamenti secondo quanto previsto dal criterio C.SI.2.1 del documento "Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 - Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici - Comuni (settembre 2022)".

Per la realizzazione dei servizi e per la loro integrazione all'interno del sito web comunale, la ditta incaricata sfrutterà le interfacce ed il supporto tecnico messo a disposizione dalla ditta incaricata dell'adeguamento dello stesso. I servizi dovranno essere realizzati nel rispetto delle indicazioni, della normativa e delle direttive sopra indicate.

2.2.1 Servizi previsti

Tutti i servizi richiesti, oltre ai requisiti ed ai criteri di conformità indicati nel paragrafo 2.3, devono soddisfare i seguenti requisiti:

- Il servizio deve essere realizzato come servizio web e deve essere eseguibile su tutti i browser web dell'ultima generazione.
- Il servizio deve essere conforme alle linee guida sull'accessibilità per le persone con disabilità stabilite dalla legge.
- L'autenticazione al servizio avviene attraverso SPID, CNS o CIE, mediante l'ID-Management di myCIVIS
- I dati relativi al cittadino, disponibili tramite il servizio di ID-Management di myCIVIS, devono essere acquisiti automaticamente.
- L'immissione della pratica può essere interrotta, salvata e ripresa in qualsiasi momento.
- Alla richiesta, ove previsto, deve essere possibile allegare documenti.
- Dopo il completamento dell'inserimento della domanda, e la relativa conferma, vengono generati un PDF ed un XML con il contenuto della domanda.
- Dopo la conferma, i dati del richiedente diventano immutabili.
- Entrambi i documenti (PDF e XML) vengono inviati al back office del comune, e la richiesta viene inserita nel sistema comunale di protocollazione e di gestione documentale.
- Lo stato della pratica deve poter essere visualizzato nell'area personale del richiedente.

Riportiamo di seguito la descrizione dei servizi previsti:

1. Prenotazione appuntamenti

Deve essere realizzato il servizio prenotazione appuntamenti richiesto per il sito web comunale nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", come indicato nel paragrafo precedente.

2. richiedere iscrizione alla mensa scolastica

Il cittadino deve poter presentare domanda di iscrizione alla mensa scolastica

3. richiedere l'accesso agli atti

Il cittadino può chiedere l'accesso agli atti amministrativi comunali ai sensi delle disposizioni vigenti.

4. richiedere permesso di occupazione suolo pubblico

Il cittadino può chiedere un permesso di occupazione di suolo pubblico, secondo la normativa vigente.

5. richiedere una pubblicazione di matrimonio

Il cittadino può presentare una richiesta di pubblicazione di matrimonio

6. richiedere iscrizione all'asilo nido

Il cittadino può presentare la domanda di iscrizione all'asilo nido comunale per un figlio.

7. richiedere permesso per parcheggio invalidi

Il cittadino può presentare una richiesta di permesso di parcheggio per disabili

8. richiedere permesso per passo carrabile

Il cittadino può presentare una richiesta di permesso per passo carrabile.

9. pagare canone COSAP

Il cittadino può effettuare il pagamento del canone per l'occupazione permanente o temporanea del suolo pubblico

2.3 CRITERI DI CONFORMITÀ DEL PACCHETTO CITTADINO ATTIVO

I servizi oggetto del presente incarico dovranno soddisfare i requisiti ed i criteri di conformità di seguito descritti, secondo quanto riportato nel documento "Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 - Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici - Comuni (settembre 2022)", in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

Esperienza utente

C.SE.1.1	Accedere al servizio / identità digitale	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
C.SE.1.2	Conferma di presa in carico dell'istanza	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
C.SE.1.3	Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)	i servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale
C.SE.1.4	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	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
C.SE.1.5	Once only, fruizione di dati precedenti	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune
C.SE.1.6	Salvataggio della bozza di istanza	i servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito
C.SE.1.7	Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	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
C.SE.1.8	Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs	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 (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili)
C.SE.1.9	Verifica stato istanza, progresso	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
C.SE.1.10	Verifica stato istanza, tempo massimo	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

Funzionalità

C.SE.2.1	Effettuare il pagamento	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
C.SE.2.2	Prenotazione appuntamenti	i servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza

Normativa

C.SE.3.1	Cookie	i servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente
C.SE.3.2	Dichiarazione di accessibilità	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
C.SE.3.3	Informativa privacy	i servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente

Performance

C.SE.4.1	Velocità e tempi di risposta	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
----------	-------------------------------------	---

Sicurezza

C.SE.5.1	Certificato https servizi digitali per il cittadino	i servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo
C.SE.5.2	Sottodominio servizi	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

3 CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DEL CONTRATTO

Il tempo utile contrattuale inizia dal giorno successivo alla stipula del contratto. Il committente dovrà fornire al Comune i servizi richiesti entro 90 giorni dalla firma del contratto.

L'incarico potrà essere ritenuto concluso solo quando i servizi saranno stati approvati dalla committenza, dopo averne verificato il corretto funzionamento e la corrispondenza alle specifiche.

3.1 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fattura può essere emessa solo alla verifica positiva della regolare esecuzione dei servizi, che viene effettuata entro 30 giorni dalla fornitura che ne dimostri la correttezza e l'aderenza alle specifiche richieste. Il pagamento è a 30 giorni da data fattura.

3.2 PENALI

Il mancato rispetto dei tempi concordati per la fornitura è soggetto a penale.

Ai sensi dell'art. 50 co. 4 del d.l. 77/2021 la penale per ogni giorno di ritardo nella fornitura è fissata allo 0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale (In deroga all'articolo 113-bis del decreto legislativo n. 50 del 2016, le penali dovute per il ritardato adempimento possono essere calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,6 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale.).

3.3 DNSH

Con decreto del Dipartimento per la trasformazione digitale/Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 195/2022 – PNRR è stato stabilito che il principio DNSH non trova applicazione al finanziamento PNRR – misura 1.4.1.

Firma per accettazione da parte dell'operatore economico

Luogo, data

(sottoscritto con firma digitale)