



Trento, 13 dicembre 2022

**Ai Comuni**  
destinatari della Notifica  
del Decreto di  
approvazione del  
finanziamento degli  
interventi di cui alla  
Misura 1.4.1 del PNRR

alla c.a. del Sindaco  
del Segretario Generale

**OGGETTO: proposte tecnico-economiche per l'erogazione dei servizi di:**

- miglioramento del sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino nel rispetto dei tempi, dei modelli, dei sistemi progettuali e dei requisiti tecnologico-normativi previsti nell'allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR **“Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”**;
- gestione di n. 44 servizi digitali per i cittadini (30 realizzati e installati con fondi della Misura 1.4.1 del PNRR e 14 realizzati e installati con risorse del Fondo Innovazione), pubblicati all'interno dell'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) integrata nel nuovo sito web comunale, per l'anno 2024.

Premesso che la presente comunicazione è indirizzata agli 86 Comuni che hanno presentato la candidatura, a valere sull'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, nella finestra temporale 26/05/2022 – 24/06/2022 e hanno già ricevuto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, via pec e sul portale [padigitale2026.gov.it](http://padigitale2026.gov.it) in data 19 settembre 2022, la Notifica del Decreto (disponibile per tutti i Comuni a questo [LINK](#)) di approvazione del finanziamento degli interventi.

Abbiamo il piacere di sottoporvi, con gli allegati A.1) e A.2) della presente, le nostre migliori offerte per l'erogazione dei servizi in oggetto. Si tratta di due proposte tecnico-economiche distinte, che vanno però considerate e valutate contestualmente:

- la prima riguarda l'affidamento al Consorzio per la realizzazione, in stretta collaborazione con il Comune, di tutte le attività necessarie per il miglioramento del sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, nel rispetto dei tempi, dei modelli, dei sistemi progettuali e dei requisiti tecnologico-normativi previsti nell'allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR **“Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”**. Per quanto riguarda le condizioni economiche, si tratta di un corrispettivo **UNA TANTUM** richiesto dal Consorzio **al termine del ciclo implementativo del nuovo sito web comunale e della pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino**.
- la seconda riguarda l'affidamento al Consorzio per la gestione (*manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del software; assistenza utente e formazione ai referenti / redattori del Comune; supporto redazionale e di content management ai referenti / redattori del Comune, servizi di backup, monitoring, business continuity e Cloud SaaS*



*qualificato AGID*), dei 44 servizi digitali per i cittadini, di cui 30 realizzati e installati con fondi della Misura 1.4.1 del PNRR e 14 realizzati e installati con risorse del Fondo Innovazione, pubblicati all'interno dell'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) integrata nel sito web comunale. Per quanto riguarda le condizioni economiche, si tratta di un **CANONE ANNUO** richiesto dal Consorzio **a partire dall'anno 2024**.

#### **ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA TECNICO-ECONOMICA**

Considerato che, sulla base di quanto previsto dall'Avviso 1.4.1 del PNRR, il Comune, a seconda delle dimensioni demografiche, deve contrattualizzare il rapporto con il fornitore entro e non oltre 6 mesi (Comuni fino a 5.000 abitanti) ed entro e non oltre 9 mesi (Comuni con più di 5.000 abitanti) dalla data di ricezione della notifica del decreto di finanziamento, avvenuta in data 19 settembre 2022.

Considerato che, sulla base di quanto previsto dall'Avviso 1.4.1 del PNRR, il Comune, a seconda delle dimensioni demografiche, deve concludere la realizzazione delle attività entro e non oltre 9 mesi (Comuni fino a 5.000 abitanti) ed entro e non oltre 12 mesi (Comuni con più di 5.000 abitanti) dalla data di contrattualizzazione con il fornitore, ovvero dalla data di eventuale accettazione della proposta tecnico-economica del Consorzio dei Comuni.

Considerato che sono 74 gli ulteriori Comuni che hanno presentato la candidatura nella finestra temporale 19/09/2022 – 04/11/2022 e che hanno già ricevuto l'ammissione della domanda a valere sull'Avviso 1.4.1 del PNRR.

**Al fine di consentire allo scrivente Consorzio di massimizzare i tempi a disposizione per la realizzazione delle attività** previste per il miglioramento del sito web comunale e la pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, **Vi chiediamo cortesemente, nel limite del possibile, di formalizzare (inviare) al Consorzio l'eventuale accettazione delle due proposte tecnico-economiche nel periodo 20 gennaio 2023 – 10 febbraio 2023.**

In caso di accettazione della proposta, Vi preghiamo di restituire all'indirizzo info@comunitrentini.it, debitamente compilati e sottoscritti, i moduli allegato A.1), A.2) e allegato B.1) e B.2) alla presente.

Su delega del Direttore Generale

Il Responsabile  
dell'Area Innovazione e  
per la Transizione al Digitale  
Walter Merler  
[documento firmato  
digitalmente]

Questo documento, se inviato in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente conservato dal nostro Ente ai sensi del D. Lgs. 82/2005 (artt. 3-bis e 71). La firma autografa è sostituita dal nominativo del responsabile ai sensi del D. Lgs. 39/1993 (art. 3)."

 <p>Consorzio dei Comuni Trentini</p>	<p><b>P04-M3</b> <b>Proposta contrattuale</b></p>	<p>Rev. 00 13 maggio 2020</p>
---	---	-----------------------------------

## ALLEGATO A.1

### **Servizio Mycomunweb (Stanza del cittadino)**

**Proposta tecnico-economica ai Comuni<sup>1</sup> per la gestione di n. 44 servizi digitali per i cittadino (30 realizzati e installati con fondi della Misura 1.4.1 del PNRR e 14 realizzati e installati con risorse del Fondo Innovazione), pubblicati all'interno dell'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) integrata nel nuovo sito web comunale**

### **per l'anno 2024**

#### Premesso che:

- il Consorzio dei Comuni Trentini è una Società Cooperativa degli Enti pubblici locali, il cui scopo mutualistico è l'autoproduzione di beni e servizi, strumentali agli enti Soci o allo svolgimento delle loro funzioni, coerentemente con l'oggetto declinato nel proprio Statuto;
- il Consorzio dei Comuni Trentini opera quale Società in house degli Enti pubblici Soci, i quali costituiscono la totalità della compagnie Sociale ed esercitano in forma congiunta il controllo analogo sulla Società medesima, ai sensi delle disposizioni statali e provinciali vigenti in materia di contratti pubblici e di società a partecipazione pubblica;
- il Consorzio dei Comuni Trentini può erogare i propri servizi anche ad enti non soci nei limiti previsti dalla normativa vigente per le società in house.

#### Considerato che:

- nel caso di affidamento da parte di Ente socio, la presente proposta e il rapporto contrattuale tra il Consorzio dei Comuni Trentini e Codesto Ente non rientrano nell'ambito di applicazione del codice dei contratti pubblici, secondo quanto disposto all'art. 5 del d. lgs. 50/2016;
- le prestazioni affidate allo scrivente Consorzio dei Comuni Trentini dagli Enti soci non sono da assoggettare a tracciabilità ai sensi della L.136/2010, come precisato dell'AVCP, oggi ANAC, con determinazione n. 4/2011, ove sono escluse "le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house)";
- la presente proposta non è soggetta all'applicazione dell'imposta di bollo, in quanto assimilabile a proposta contrattuale e/o corrispondenza commerciale.

**Abbiamo il piacere di sottoporVi la nostra migliore offerta per l'erogazione dei servizi di gestione di n. 44 servizi digitali per i cittadino (30 realizzati e installati con fondi della Misura 1.4.1 del PNRR e 14 realizzati e installati con risorse del Fondo Innovazione), pubblicati all'interno dell'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) integrata nel nuovo sito web comunale.**

### **1. PREMESSA**

<sup>1</sup> Comuni che hanno presentato la candidatura nella finestra temporale 26/05/2022 – 24/06/2022 e hanno già ricevuto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, via pec e sul portale [padigitale2026.gov.it](http://padigitale2026.gov.it), in data 19 settembre 2022, la Notifica del Decreto (disponibile per tutti i Comuni a questo [LINK](#)) di approvazione del finanziamento degli interventi.



Nel corso del 2021, in esito al progetto di accompagnamento alla trasformazione digitale dei Comuni del territorio della Provincia autonoma di Trento a valere sul Fondo per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione (istituito dall'art. 239 del D.L. 34/2020 - decreto Rilancio), è stata garantita a tutti i Comuni l'attività di integrazione, all'interno della piattaforma Comunweb (sito web comunale), della "componente core" dell'applicazione MyComunweb (Stanza del cittadino), dotata di un primo pacchetto di n.14 servizi digitali per il cittadino, progettati, realizzati e installati in conformità con le linee guida di AGID e integrati con le piattaforme abilitanti SPID, PagoPA e AppIO.

Nel corso del 2023 giungeranno a conclusione le attività di progettazione, realizzazione, installazione e attivazione all'interno dell'applicazione Mycomunweb (*Stanza del cittadino*), integrata nel nuovo sito web comunale, del pacchetto di n. 30 servizi digitali per il cittadino, in conformità ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *“Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”*.

## **2. OGGETTO**

La presente proposta tecnico-economica riguarda l'affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini per la gestione, a partire dall'anno 2024, di n. 44 servizi digitali per i cittadino installati all'interno dell'applicazione Mycomunweb integrata nel nuovo sito web comunale, di cui:

- n. 30 realizzati e installati con fondi della Misura 1.4.1 del PNRR
- n. 14 realizzati e installati con risorse del Fondo Innovazione

L'affidamento riguarda in particolare l'erogazione dei seguenti servizi di:

- 2.1 manutenzione correttiva del software relativo a n. 44 servizi digitali per il cittadino;**
- 2.2 manutenzione adeguativa del software relativo a n. 44 servizi digitali per il cittadino;**
- 2.3 assistenza utente ai referenti / redattori del Comune;**
- 2.4 formazione dei referenti / redattori del Comune;**
- 2.5 supporto redazionale e di content management ai referenti / redattori del Comune;**
- 2.6 gestione degli audit interni presso la struttura comunale, finalizzati alla verifica e al monitoraggio della conformità tecnologica e normativa dei servizi digitali per il cittadino nella fase “post rendicontazione” relativa all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR;**
- 2.7 manutenzione evolutiva del software relativo a n. 44 servizi digitali per il cittadino, personalizzazioni e nuove funzionalità;**
- 2.8 backup, monitoring e business continuity dei server ospitanti il software relativo a n. 44 servizi digitali per il cittadino;**
- 2.9 Cloud SaaS qualificato AGID per il software relativo a n. 44 servizi digitali per il cittadino.**

### **LISTA DEI SERVIZI DIGITALI**

Di seguito la lista dei n. 44 servizi digitali per il cittadino.

N°	Servizio digitale per il cittadino
----	------------------------------------



1	Richiedere l'accesso agli atti
2	Richiedere permesso per passo carrabile
3	Richiedere una pubblicazione di matrimonio
4	Richiedere la sepoltura di un defunto
5	Presentare la domanda per un contributo (attività di enti, associazioni, comitati)
6	Presentare la domanda per un contributo (servizio di Tagesmutter)
7	Presentare domanda di agevolazione tributaria (rimborso IMIS)
8	Richiedere il permesso per la raccolta funghi
9	Richiedere il permesso di accesso alle strade forestali
10	Presentare la dichiarazione di nascita
11	Presentare la dichiarazione di morte
12	Presentare la domanda di iscrizione all'albo delle associazioni
13	Presentare la richiesta di assegnazione, modifica o soppressione della numerazione civica
14	Presentare la richiesta di autorizzazione per taglio pianta ai fini di tutela del paesaggio
15	Richiedere la concessione del patrocinio da parte del Comune
16	Richiedere l'allacciamento acquedotto comunale
17	Richiedere l'iscrizione all'asilo nido
18	Richiesta permesso invalidi (parcheggio e transito)
19	Prenotare un appuntamento con il Sindaco
20	Prenotare un appuntamento con Ufficio Tecnico
21	Prenotare un appuntamento con Ufficio Demografico
22	Prenotare un appuntamento con Ufficio Tributi
23	Prenotare un appuntamento con Ufficio Segreteria
24	Richiedere il permesso di accesso alla ZTL
25	Richiedere divorzio o separazione
26	Richiesta modifica temporanea della viabilità
27	Richiesta autorizzazione alla cremazione
28	Richiesta per la dispersione delle ceneri
29	Presentare la domanda per un contributo (assistenza persona non autosufficiente)
30	Presentare la domanda per pasti a domicilio
31	Prenotazione appuntamento rilascio Carta d'Identità Elettronica – CIE
32	Prenotazione spazi comunali
33	Richiesta certificato di nascita
34	Richiesta copia integrale atto di nascita
35	Richiesta estratto di nascita



36	Richiesta certificato di matrimonio
37	Richiesta copia integrale atto di matrimonio
38	Richiesta estratto di matrimonio
39	Richiesta certificato di morte
40	Richiesta copia integrale atto di morte
41	Richiesta estratto di morte
42	Iscrizione albo presidenti di seggio
43	Iscrizione albo scrutatori
44	Richiesta tessera elettorale

## **2.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA DEL SOFTWARE RELATIVO A N. 44 N DIGITALI PER IL CITTADINO**

L'attività di manutenzione correttiva dei software consiste negli interventi attuati per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti e/o delle anomalie delle procedure e dei programmi, nonché negli interventi attuati per ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborate anche con riferimento all'ambiente tecnologico.

Le richieste che prevedono l'attivazione della manutenzione correttiva del software, vengono indirizzate dal referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni (il quale, a sua volta, le indirizzerà al proprio partner tecnico) attraverso l'apertura di un ticket nello strumento di ticketing previsto dal servizio di Help Desk, che funge da punto di contatto tra il Comune e il Consorzio dei Comuni e consente di accogliere, tracciare, verificare e monitorare tutte le richieste/segnalazioni provenienti dal Comune ai fini di un'ottimale gestione dei previsti livelli di servizio (SLA).

Il Comune può contare comunque sulla disponibilità di un referente del Consorzio dei Comuni, che affiancherà i referenti / redattori e che garantirà la consulenza e il supporto necessario.

### **Manutenzione programmata**

E' fissata in accordo tra il referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni e il partner tecnico secondo tempi stabiliti di volta in volta. A seconda delle criticità da risolvere, i referenti del Comune verranno avvisati con un anticipo minimo di 2 giorni lavorativi.

### **Livelli di servizio (SLA)**

La presa in carico delle richieste relative alla manutenzione correttiva e di risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalata è garantita nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

In riferimento ai tempi di presa in carico delle richieste, si identificano tre tipologie di eventi, ovvero tre livelli di "gravità":

1. *malfunzionamento e/o anomalia bloccante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che preclude del tutto o in parte l'operatività delle piattaforme;
2. *malfunzionamento e/o anomalia limitante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che preclude alcune funzionalità delle piattaforme anche se non impatta l'operatività;
3. *malfunzionamento e/o anomalia non limitante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che non preclude nessuna funzionalità delle piattaforme né impatta l'operatività.

I servizi di presa in carico delle richieste sono erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio (SLA) riportati di seguito, ovvero entro le seguenti tempistiche:



Tipologia di evento	Tempo massimo di presa in carico	Tempo massimo di risoluzione
bloccante	4 ore lavorative	8 ore solari
limitante	8 ore lavorative	24 ore lavorative
non limitante	16 ore lavorative	40 ore lavorative

## **2.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA DEL SOFTWARE RELATIVO A N. 44 N DIGITALI PER IL CITTADINO**

L'attività di manutenzione adeguativa dei software consiste in interventi attuati per adeguare il software in funzione del suo allineamento e della sua conformità alle normative di settore nazionali ed europee, vigenti e future.

Prevede il costante monitoraggio della produzione delle normative di settore e, a seguito dell'intervenuta modifica normativa, ovvero della sua entrata in vigore, il trattamento entro i limiti temporali previsti dai livelli di servizio (SLA).

### **Livelli di servizio (SLA)**

La rilevazione della modifica normativa e il riallineamento del software in conformità alle normative settore, sono garantiti nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) riportati di seguito, ovvero entro le seguenti tempistiche:

Tipologia di evento	Tempo massimo di rilevazione	Tempo massimo di riallineamento
modifica normativa	10 giorni lavorativi dall'entrata in vigore della modifica normativa	30 giorni lavorativi dalla notifica sullo strumento di ticketing di avvenuta rilevazione della modifica normativa

## **2.3 ASSISTENZE UTENTE AI REFERENTI / REDATTORI DEL COMUNE**

L'attività di assistenza ai referenti / redattori del Comune consiste in interventi attuati per fornire, relativamente alle funzionalità generalmente intese dei servizi digitali per il cittadino attivati all'interno del sito web comunale, tutte le risposte a domande di chiarimenti e/o dubbi, che potessero insorgere nell'operatività.

Le richieste, che prevedono l'attivazione dell'assistenza utente, vengono evase dal referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni, il quale garantisce l'assistenza telefonica all'utente, fornendo una risposta adeguata secondo le indicazioni operative di seguito riportate ed entro i limiti temporali previsti dai livelli di servizio (SLA):

- analizza la richiesta, valutando se si tratti effettivamente di una richiesta di supporto o di una richiesta di modifica e fornisce all'utente tutte le indicazioni necessarie;
- nel caso la richiesta sia riconducibile a una richiesta di modifica, fornisce all'utente i chiarimenti con le spiegazioni del caso e attiva la procedura di manutenzione correttiva o adeguativa.

### **Livelli di servizio (SLA)**

La presa in carico delle richieste relative all'assistenza utente è garantita nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

## **2.4 FORMAZIONE DEI REFERENTI / REDATTORI DEL COMUNE**



Tale attività consiste in interventi attuati per garantire la formazione continua dei referenti / redattori del Comune, che si occupano dell’aggiornamento del sito web comunale con particolare riferimento all’area personale e ai servizi digitali per il cittadino.

Per quanto riguarda i contenuti e le materie affrontate queste possono essere di natura tecnica, di tipo operativo, di carattere normativo e l’approccio alla trattazione può variare da quello di tipo divulgativo o generale a quello specialistico di approfondimento.

L’attività di formazione può essere estemporanea o programmata e può coinvolgere una singola unità di personale o gruppo di partecipanti.

La quantificazione del fabbisogno non è predefinita, ovvero non vi sono limiti massimi nella quantificazione del numero di giornate erogate al Comune, ma verrà erogata sulla base delle necessità del Comune e sulla base di un piano condiviso tra Consorzio dei Comuni e Comune.

## **2.5 SUPPORTO REDAZIONALE E DI CONTENT MANAGEMENT AI REFERENTI / REDATTORI DEL COMUNE**

Tale attività consiste in interventi attuati per garantire il supporto redazionale e di content management ai referenti / redattori del Comune. Le richieste riferite a tali servizi sono indirizzate al Consorzio dei Comuni attraverso la soluzione di ticketing sopra citata. Il Comune può contare comunque sulla disponibilità di un referente del Consorzio dei Comuni, che affiancherà i referenti / redattori e che garantirà la consulenza e il supporto necessario.

La quantificazione del fabbisogno non è predefinita, ovvero non vi sono limiti massimi nella quantificazione del numero di giornate erogate al Comune, ma verrà erogata sulla base delle necessità del Comune e sulla base di un piano condiviso tra Consorzio dei Comuni e Comune.

### **Livelli di servizio (SLA)**

La presa in carico delle richieste relative ai servizi sopra citati è garantita nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

## **2.6 GESTIONE DEGLI AUDIT PRESSO LA STRUTTURA COMUNALE FINALIZZATI ALLA VERIFICA E AL MONITORAGGIO DELLA CONFORMITA' TECNOLOGICA E NORMATIVA DEI SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO NELLA FASE "POST RENDICONTAZIONE" RELATIVA ALL'AVVISO PER LA MISURA 1.4.1 DEL PNRR**

Tale attività consiste nella pianificazione e nello svolgimento di audit periodici presso la struttura comunale, al fine di garantire il rispetto della conformità tecnologica e normativa del nuovo sito web comunale e dei servizi digitali per il cittadino, secondo quanto previsto nell’Allegato 2 all’Avviso per la Misura 1.4.1., nella fase successiva alla conclusione del ciclo implementativo e delle attività di rendicontazione delle spese al Dipartimento.

Le modalità e i tempi con i quali si articolerà tale attività verranno definiti nell’ambito di un piano delle attività condiviso tra Consorzio dei Comuni e Comune.

## **2.7 MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE RELATIVO A N. 44 SERVIZI DIGITALI, PERSONALIZZAZIONI E NUOVE FUNZIONALITA'**

L’attività di manutenzione evolutiva finalizzata allo sviluppo e all’evoluzione del software è garantita nei limiti del budget annuale del Consorzio dei Comuni, assegnato per lo sviluppo e l’evoluzione della piattaforma Comunweb e dell’applicazione Mycomunweb.



L'attività di manutenzione evolutiva finalizzata a garantire l'implementazione di personalizzazioni e funzionalità aggiuntive richieste specificatamente dall'Ente è garantita previa preventivazione e successiva fatturazione a parte.

**Livelli di servizio (SLA)**

Le richieste di manutenzione evolutiva sono prese in carico entro 8 ore lavorative dalla ricezione e stimate entro un tempo massimo di 5 giornate lavorative: i tempi di lavorazione sono variabili a seconda della complessità delle funzionalità da attivare.

**2.8 BACKUP, MONITORING E BUSINESS CONTINUITY DEI SERVER OSPITANTI IL SOFTWARE RELATIVO AI N. 44 SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO**

Le attività di backup, monitoring e business continuity consistono nel monitoraggio, verifica, controllo e tuning degli ambienti Quality e di Produzione del software relativo ai servizi digitali per il cittadino e nel suo adeguamento nel tempo, al fine di garantire l'ottimale conduzione ed esercizio del sistema e il rispetto della normativa, delle buone prassi e di tutti i livelli di servizio (SLA). E' assicurata e monitorata l'erogazione dei servizi, garantendo:

- il backup dei dati al fine di poter ripristinare i contenuti e i documenti;
- il backup della configurazione dell'infrastruttura utilizzata per l'erogazione dei servizi: il backup è garantito ad esempio attraverso l'utilizzo di servizi PaaS che replicino l'infrastruttura in datacenter/region separate con fallback automatico;
- una piattaforma di monitoraggio, accessibile anche al Consorzio dei Comuni, che consente di monitorare l'erogazione del servizio, di rilevare eventuali disservizi, di monitorare i tempi di risposta delle varie risorse e il carico sul sistema;
- il ripristino della corretta erogazione dei servizi in caso di malfunzionamenti e/o anomalie.

**Livelli di servizio (SLA)**

Con riferimento al ripristino della corretta erogazione dei servizi in caso di malfunzionamenti e/o anomalie dovute a problemi infrastrutturali, tenuto conto della eterogeneità degli Enti che aderiscono al servizio, ovvero della presenza di talune peculiarità / personalizzazioni tra le diverse piattaforme installate, sono garantiti uptime per i servizi Comunweb, separati per le singole istanze della piattaforma installata presso gli Enti serviti, e uptime separati per i diversi servizi MyComunweb con un livello di servizio (SLA) minimo del 99,5%.

**2.9 CLOUD SaaS QUALIFICATO AGID PER IL SOFTWARE RELATIVO AI N. 44 SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO**

Tutti i servizi oggetto dell'affidamento sono svolti avvalendosi del modello del "Cloud della PA", in coerenza con la Strategia per la crescita digitale del Paese e il Piano per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2021-2023. In tale contesto, tutti i servizi oggetto dell'affidamento sono gestiti attraverso una soluzione SaaS, qualificata da AgID e presente nel Marketplace AgID, in conformità con quanto previsto dalle Circolari 2 e 3 del 9 aprile 2018 di AgID e della Determinazione n. 419/2020 del 22 settembre 2020 di AgID.

**3. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Il Consorzio dei Comuni si impegna a svolgere le attività previste in oggetto (punto 2) con mezzi propri e con personale qualificato, avvalendosi eventualmente della collaborazione di persone fisiche, società o enti terzi.



Al fine di assicurare adeguatezza e corretta erogazione delle attività previste in oggetto, le stesse verranno erogate con il supporto del personale dell’Area Enti Locali di Trentino Digitale spa, costituita nell’ambito del Contratto di rete sottoscritto tra Consorzio dei Comuni e Società di Sistema in data 11 agosto 2021, al fine di garantire, nell’ambito del processo di innovazione e di transizione digitale della Pubblica Amministrazione locale, la massimizzazione delle sinergie tra le due Società nei rapporti con i Comuni e con gli Enti soci.

Il Consorzio dei Comuni si impegna ad usare, nell’erogazione del servizio, la diligenza richiesta dalla natura della prestazione, a rispettare le prescrizioni contenute nella presente proposta e della normativa vigente in ordine alle attività oggetto di affidamento, nonché a garantire la stabilità e la continuità del servizio in ogni circostanza.

Responsabile individuato dal Consorzio dei Comuni per l’esecuzione del contratto è il Responsabile dell’Area Innovazione e per la Transizione al Digitale, sig. Walter Merler.

#### **4. DECORRENZA, DURATA DEL SERVIZIO E RECESSO**

La durata del Servizio è annuale, dal 1 gennaio al 31 dicembre 2024.

È escluso il rinnovo tacito.

Il Consorzio dei Comuni assicura sin d’ora all’Ente, alla scadenza, la massima collaborazione per l’eventuale passaggio ad altro operatore.

È fatta salva la possibilità per le parti di interrompere unilateralmente il contratto con preavviso formale da trasmettere alla controparte entro al massimo 90 (novanta) giorni dalla scadenza annuale, dandone comunicazione mediante pec.

#### **5. CONDIZIONI ECONOMICHE**

Il corrispettivo **CANONE ANNUO** richiesto dal Consorzio dei Comuni per la gestione del servizio, meglio descritto in oggetto (punto 2), è il seguente:

FASCIA DEMOGRAFICA	PREZZO UNITARIO (una tantum)
<b>Comuni fino a 1.000 abitanti</b>	<b>4.405,18 €</b>
<b>Comuni da 1.001 a 2.000 abitanti</b>	<b>4.788,24 €</b>
<b>Comuni da 2.001 a 3.000 abitanti</b>	<b>4.979,77 €</b>
<b>Comuni da 3.001 a 5.000 abitanti</b>	<b>5.362,83 €</b>
<b>Comuni da 5.001 a 10.000 abitanti</b>	<b>5.554,36 €</b>
<b>Comuni da 10.001 a 25.000 abitanti</b>	<b>5.745,89 €</b>
<b>Comuni oltre 25.000 abitanti</b>	<b>5.745,89 €</b>

Tutti gli importi sono da intendersi al netto dell’I.V.A.

Le condizioni economiche proposte fanno riferimento a prezzi di listino/tariffe approvati dal Consorzio dei Comuni e non sono pertanto suscettibili di negoziazione.

#### **6. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

I corrispettivi verranno fatturati con cadenza semestrale, con riferimento all’anno civile.



L'Ente corrisponderà l'importo delle fatture sopraccitate entro 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

## **7. OBBLIGHI IN CAPO ALL'ENTE AFFIDANTE**

Al fine di consentire la corretta ed ottimale esecuzione dei servizi in oggetto, il Comune si impegna ad individuare un proprio referente, che si relazionerà con il personale dell'Area Innovazione e per la Transizione al Digitale del Consorzio dei Comuni e a mettere a disposizione del Consorzio stesso tutti i dati e le informazioni necessarie per un avvio e una conduzione regolare dei servizi in oggetto.

## **8. RESPONSABILITÀ**

Il Consorzio dei Comuni si impegna a prestare il servizio conformemente a quanto stabilito dalla presente Proposta contrattuale ed assume a proprio carico, obbligandosi a tenere manlevato ed indenne l'Ente committente, ogni e più ampia responsabilità per tutti gli eventuali danni a cose o persone che, a seguito della omessa o negligente esecuzione del Servizio, la stessa, i suoi dipendenti, o risorse professionali incaricate direttamente o indirettamente, possano arrecare a terzi o all'Ente Committente.

Resta esclusa ogni responsabilità per danni, vizi e difetti non imputabili al Consorzio dei Comuni, non riconducibili alla sua sfera di influenza o controllo o che non costituiscano diretta conseguenza di un suo inadempimento.

In particolare, il Consorzio dei Comuni non risponde per errori legati all'incompleta o inesatta comunicazione dei dati da parte dell'Ente.

Eventuali errori riscontrati dall'Ente dovranno essere tempestivamente segnalati al Consorzio dei Comuni Trentini, attraverso le modalità concordate, al fine di consentire i necessari interventi correttivi.

L'Ente committente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, dei criteri di buona fede e correttezza, dei limiti e delle modalità definite nella Proposta, evitando usi illeciti, abusivi o comunque impropri.

Il Consorzio dei Comuni si attiene inoltre, nello svolgimento del servizio, alle prescrizioni recate dal proprio Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza adottato ai sensi della Legge 6 novembre 2012, n. 190, del proprio Codice etico e di condotta e conformemente al proprio Modello organizzativo adottato in attuazione del d.lgs. 231/2001: tale documentazione è pubblicata sul sito internet <https://www.comunitrentini.it/Societa-Trasparente/Altri-contenuti2/Prevenzione-della-corruzione>.

## **9. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

La formalizzazione del rapporto per l'erogazione del servizio si perfeziona mediante accettazione della presente proposta da parte di soggetto munito di poteri idonei ad impegnare l'Ente, completa dell'eventuale scelta di opzioni e durata.

## **10. TRATTAMENTO DATI**

Il Consorzio dei Comuni si impegna a trattare i dati personali, di cui entra in possesso ai fini dell'esecuzione del presente contratto, unicamente per le attività in esso illustrate e in conformità a quanto disciplinato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal d.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). A tal fine il Contraente, titolare del trattamento dei dati trasmessi al Consorzio dei Comuni per l'esecuzione del contratto,

nomina con atto separato – allegato parte integrante del contratto - il Consorzio dei Comuni responsabile esterno dei relativi trattamenti.

Ai fini della tutela del trattamento di dati personali, inoltre, il Consorzio dei Comuni tratta i dati personali del contraente, di cui entra in possesso in virtù del presente contratto ai fini degli adempimenti contrattuali e fiscali secondo le modalità descritte nell'informativa privacy allegata per accettazione e pubblicata sulla pagina web [www.comunitrentini.it](http://www.comunitrentini.it), sotto la voce "Privacy e note legali".

## 11. ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'Ente committente prende atto ed accetta che, per la prestazione e l'esecuzione delle attività

oggetto dell'affidamento, il Consorzio dei Comuni si potrà avvalere anche di terzi dalla stessa selezionati in conformità alle vigenti norme in materia di scelta del contraente.

## 12. DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla presente Proposta in ordine all'esecuzione del contratto trova applicazione il Codice civile.

Per ogni controversia relativa alle interpretazioni, alla validità, all'efficacia, alla esecuzione ed alla risoluzione del Contratto, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Trento.

Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

\*\*\*\*\*

## **Presa visione della sopra estesa proposta**

### Il sottoscritto

GF

in

del

con sede in

P.IVA/C.F.

## ADERISCE



al servizio accettandone integralmente le condizioni e allega il provvedimento che ha impegnato la relativa spesa.

Firmato



## ALLEGATO A.2

**Servizi Comunweb (sito web) - Mycomunweb (Stanza del cittadino)**

**Proposta tecnico-economica ai Comuni<sup>1</sup> per la realizzazione degli interventi di miglioramento del sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino nel rispetto dei tempi, dei modelli, dei sistemi progettuali e dei requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”.**

**Premesso che:**

- il Consorzio dei Comuni Trentini è una Società Cooperativa degli Enti pubblici locali, il cui scopo mutualistico è l'autoproduzione di beni e servizi, strumentali agli enti Soci o allo svolgimento delle loro funzioni, coerentemente con l'oggetto declinato nel proprio Statuto;
- il Consorzio dei Comuni Trentini opera quale Società in house degli Enti pubblici Soci, i quali costituiscono la totalità della compagnie Sociale ed esercitano in forma congiunta il controllo analogo sulla Società medesima, ai sensi delle disposizioni statali e provinciali vigenti in materia di contratti pubblici e di società a partecipazione pubblica;
- il Consorzio dei Comuni Trentini può erogare i propri servizi anche ad enti non soci nei limiti previsti dalla normativa vigente per le società in house.

**Considerato che:**

- nel caso di affidamento da parte di Ente socio, la presente proposta e il rapporto contrattuale tra il Consorzio dei Comuni Trentini e Codesto Ente non rientrano nell'ambito di applicazione del codice dei contratti pubblici, secondo quanto disposto all'art. 5 del d. lgs. 50/2016;
- le prestazioni affidate alla scrivente Società dagli Enti soci non sono da assoggettare a tracciabilità ai sensi della L.136/2010, come precisato dell'AVCP, oggi ANAC, con determinazione n. 4/2011, ove sono escluse “le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house)”;
- la presente proposta non è soggetta all'applicazione dell'imposta di bollo, in quanto assimilabile a proposta contrattuale e/o corrispondenza commerciale.

**Abbiamo il piacere di sottoporVi la nostra migliore offerta per l'erogazione dei servizi di realizzazione degli interventi di miglioramento del sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino nel rispetto dei tempi, dei modelli, dei sistemi progettuali e dei requisiti tecnologico-normativi previsti nell'allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”.**

<sup>1</sup> Comuni che hanno presentato la candidatura nella finestra temporale 26/05/2022 – 24/06/2022 e hanno già ricevuto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, via pec e sul portale [padigitale2026.gov.it](http://padigitale2026.gov.it), in data 19 settembre 2022, la Notifica del Decreto (disponibile per tutti i Comuni a questo [LINK](#)) di approvazione del finanziamento degli interventi.



## 1. PREMESSA

La Commissione Europea ha definito da tempo quali standard devono essere rispettati per la realizzazione e pubblicazione dei siti web istituzionali e dei servizi digitali per il cittadino nel contesto europeo; tali servizi rappresentano anche un diritto per il cittadino. L'Italia ha codificato questo diritto all'interno del **Codice dell'Amministrazione Digitale** (CAD):

### **Art. 7 - Diritto a servizi on-line semplici e integrati**

01. Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati [dalla PA], in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle PA e il punto di accesso di cui all'articolo 64-bis, **anche attraverso dispositivi mobili**.
1. Le Pubbliche Amministrazioni provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti e rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del presente Codice e degli **standard** e dei **livelli di qualità** individuati e periodicamente **aggiornati** dall'AgID con proprie Linee Guida tenuto anche conto dell'evoluzione tecnologica.

In tale contesto, prendendo atto degli obblighi normativi sempre più gravosi a cui i Comuni devono necessariamente rispondere, il Consorzio dei Comuni ha ideato e realizzato nel 2020 l'applicazione MyComunweb (Stanza del Cittadino), integrata nel sito web comunale Comunweb secondo quanto previsto dal design pattern di Designers Italia, che costituisce di fatto la cosiddetta *“area personale del sito web per i Comuni”*. Al suo interno possono essere pubblicati i servizi digitali messi a disposizione dal Comune e i cittadini possono orientarsi tra i vari servizi offerti, identificare e fruire del servizio di loro interesse in maniera completamente digitale, prendere visione dello stato delle loro pratiche/istanze ed infine consultare le informazioni più urgenti di cui sono destinatari, le scadenze imminenti, lo stato dei pagamenti relativi a ciascuna pratica.

**La piattaforma Comunweb e l'applicazione Mycomunweb sono state oggetto di un rigoroso processo di adeguamento tecnico-normativo ai requisiti previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”.**

Entrambe sono ideate utilizzando le metodologie e gli strumenti raccomandati dai KIT di Designers Italia e risultano conformi alle normative nazionali ed europee di settore. Il codice sorgente è open source e interamente disponibile in riuso attraverso il portale Developers Italia (gestito dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e da AGID).

Il Consorzio dei Comuni, attraverso l'erogazione dei servizi Comunweb (*sito web comunale*) e Mycomunweb (*Stanza del Cittadino*), ovvero con la presente offerta tecnico-economica per la realizzazione degli interventi di miglioramento del sito web comunale e la pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, consente al Comune:

- di rispettare quanto previsto dall'art. 7 “Diritto a servizi on-line semplici e integrati” del Codice dell'Amministrazione Digitale, ovvero di delineare un percorso di trasformazione digitale effettivo, coerente con le normative vigenti e finanziabile anche attraverso le misure del PNRR;
- di rispettare quanto previsto dal cap. 2.5 delle “Linee guida su acquisizione e riuso di software”, rese obbligatorie dall'art. 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

## 2. OGGETTO

La presente proposta tecnico-economica riguarda l'affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini, delle seguenti attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di conformità al



modello sito web comunale e di conformità per i servizi digitali per il cittadino, di cui ai requisiti specificati nell'Allegato 2 dell'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR:

- 2.1 realizzazione, installazione e attivazione del nuovo sito web comunale basato sulla piattaforma ComunWEB, in conformità ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *“Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”*;**
- 2.2 progettazione, realizzazione, installazione e attivazione, all'interno dell'applicazione Mycomunweb (*Stanza del cittadino*) integrata nel nuovo sito web comunale, del pacchetto di n. 30 servizi digitali per il cittadino, in conformità ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *“Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”*;**
- 2.3 formazione dei referenti / redattori del Comune;**
- 2.4 supporto tecnico ai referenti / redattori del Comune per l'organizzazione e la conduzione delle attività progettuali;**
- 2.5 supporto redazionale, di content management e assistenza utente ai referenti / redattori del Comune;**
- 2.6 gestione degli audit interni presso la struttura comunale finalizzati alla costante verifica dello stato di avanzamento del ciclo implementativo, per quanto attiene in particolare il rispetto dei tempi e della conformità tecnologica e normativa previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *“Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”*.;**
- 2.7 pre-verifica finale, in vista dell'attivazione della fase di rendicontazione, della conformità degli interventi di miglioramento del sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *“Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”*.**

Anche in ragione delle importanti e onerose attività che si rendono necessarie per la corretta e ottimale erogazione dei servizi, il Consorzio dei Comuni ha già provveduto a:

- formalizzare l'incarico per i servizi di manutenzione evolutiva dei software Comunweb (*sito web comunale*) e MyComunweb (*Stanza del cittadino*) necessari per l'adeguamento del nuovo sito web comunale e della sezione personale riservata ai servizi digitali per il cittadino;
- formalizzare l'incarico per i servizi di progettazione e realizzazione di n. 30 servizi digitali per il cittadino, che verranno attivati all'interno del nuovo sito web comunale;
- costituire una **task force dedicata al supporto e all'affiancamento del Comune** per l'intera durata del ciclo implementativo delle attività di realizzazione, installazione e attivazione del nuovo sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, nonché per la fase di messa on line della nuova piattaforma, così composta:
  - n. 2 dipendenti per l'attività di supporto alla pianificazione, programmazione e coordinamento delle attività progettuali sui Comuni, nonché per l'attività di monitoraggio dei livelli di servizio (SLA) da parte del fornitore del Consorzio dei Comuni;
  - n. 6 dipendenti per l'attività di assistenza utente, content management e supporto redazionale ai referenti / redattori del Comune;
  - n. 1 dipendente per la conduzione degli audit interni di verifica dello stato di avanzamento dei lavori di implementazione delle nuove piattaforme e il costante monitoraggio della loro conformità tecnologico-normativa;
  - n. 2 dipendenti (messi a disposizione dal fornitore del Consorzio dei Comuni), che supporteranno la task force nelle attività di formazione dei referenti comunali e



garantiranno il puntuale presidio del sistema di ticketing e del servizio help desk utilizzato per la gestione dei flussi di attività.

Attraverso tale affidamento, ovvero al termine del ciclo attuativo delle attività sopra elencate da parte del Consorzio dei Comuni, il Comune potrà quindi disporre di:

- **un sito web comunale** pienamente conforme:
  - ai requisiti specificati nell'Allegato 2 dell'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR (capitolo *"Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale"*, da pag. 5);
  - alle indicazioni di design specifiche per il sito web comunale, elaborate da Designers Italia e descritte nel cap. 2 della documentazione ufficiale del modello dei comuni [Design dei siti web dei Comuni italiani](#) (pubblicato ad aprile 2022 dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale, insieme all'avviso per la misura 1.4.1 del PNRR);
  - al modello di architettura dell'informazione, così come indicata all'interno della documento: [Architettura dell'informazione Modello Comuni Designers Italia](#);
  - ai template grafici disponibili rilasciato da Designers italia su [GitHub - italia: pagine statiche che compongono il modello di sito web per i comuni](#);
  - alle [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#) (pubblicate da AgID il 20/07/2022).
- **un pacchetto di n. 30 servizi digitali per il cittadino** pienamente conformi:
  - ai requisiti specificati nell'Allegato 2 dell'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR (capitolo *"Raggiungimento dell'obiettivo di conformità per i servizi digitali per il cittadino"*, da pag. 11);
  - alle indicazioni di design specifiche per il sito web comunale, elaborate da Designers Italia e descritte nel cap. 3 della documentazione ufficiale [Design dei siti web dei Comuni italiani](#);
  - al modello di architettura dell'informazione, così come indicata all'interno della documento: [Architettura dell'informazione Modello Comuni Designers Italia](#);
  - ai template grafici disponibili rilasciato da Designers italia su [GitHub - italia: pagine statiche che compongono il modello di sito web e servizi digitali per i comuni](#);
  - alle [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#) (pubblicate da AgID il 20/07/2022).

## **2.1 REALIZZAZIONE, INSTALLAZIONE E ATTIVAZIONE DEL NUOVO SITO WEB COMUNALE BASATO SULLA PIATTAFORMA COMUNWEB, IN CONFORMITA' AI TEMPI, MODELLI, SISTEMI PROGETTUALI E REQUISITI TECNOLOGICO-NORMATIVI PREVISTI NELL'ALLEGATO 2 ALL'AVVISO PER LA MISURA 1.4.1 DEL PNRR *"Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"***

### **IL NUOVO SITO WEB COMUNALE**

Si tratta di una piattaforma molto flessibile, esito di un'intensa attività di co-progettazione, che permette di ripensare la comunicazione multi-canale con il cittadino e le modalità di progettazione dei servizi in chiave innovativa, partecipativa, trasparente e moderna.

La disponibilità del codice sorgente (open source) e della relativa documentazione di supporto, la disponibilità dei dati via API e l'indipendenza da soluzioni cloud specifiche,



prevengono eventuali problemi di lock-in legati al software, ai dati e all'infrastruttura ospitante (cloud), come da raccomandazioni di ANAC.

Tutti i moduli della piattaforma Comunweb sono stati progettati ed implementati garantendo la massima sostenibilità nel tempo e la progressiva digitalizzazione del Comune: i singoli micro-servizi consentono benefici evidenti in termini di risparmio di tempo ai referenti della struttura comunale, di automazione e ottimizzazione dei processi, di contenimento della spesa, di integrità dei dati gestiti e di monitoraggio dei flussi.

Comunweb rispetta la normativa vigente in materia di accessibilità dei siti web, oltre che le buone pratiche inerenti alla ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO). Dal punto di vista della presentazione dei contenuti, utilizza un design responsivo (che si adatta alla dimensione dello strumento utilizzato dal cittadino per navigare il sito) caratterizzato da un approccio di tipo mobile-first, che pone, cioè, il focus sui dispositivi mobili.

**Comunweb adotta il design pattern definito dal Team Digitale**, ovvero un'impostazione che individua due sezioni principali all'interno del sito web comunale: **l'area pubblica e l'area personale**. Tale nuova impostazione consente al cittadino, tra l'altro, di avviare le proprie istanze utilizzando il proprio smartphone e potendo fruire di una modulistica progettata in ottica mobile-first.

La piattaforma Comunweb dispone di una serie di moduli indipendenti tra loro, ma interoperabili, chiamati anche "micro-servizi", che vengono forniti in modalità As A Service (SaaS) e che possono essere attivati in tempi diversi a seconda delle priorità o delle necessità organizzative del Comune che li adotta.

### **L'AREA PUBBLICA DEL SITO WEB COMUNALE**

Comunweb, in conformità con le linee guida ed alle nuove direttive di Design Italia (Agid), guida i redattori del Comune nell'organizzazione dei contenuti del sito comunale e nella loro presentazione in forma pubblica. Tutti i contenuti sono indicizzati e disponibili attraverso un motore di ricerca unico basato su filtri e suggerimenti automatici. Comunweb, attraverso l'area pubblica, consente in particolare di:

- gestire oltre 30 differenti tipologie di contenuto;
- gestire le relazioni che intercorrono tra i contenuti strutturati;
- garantire funzionalità e visualizzazioni innovative con una grafica accessibile;
- gestire flussi redazionali (workflow di pubblicazione dei contenuti);
- garantire l'interoperabilità attraverso protocolli e formati standard e aperti;
- fornire funzioni di ricerca avanzata secondo il modello a filtri/faccette;
- fornire un unico motore di ricerca generale, che indicizzi con pesi diversi e configurabili tutti i contenuti pubblicati sul sito, in base alle policy di accesso;
- fornire una semplice interfaccia per gli editor.

### **L'AREA PERSONALE DEL SITO WEB COMUNALE**

Mycomunweb (Stanza del cittadino), in conformità alle nuove Linee Guida per i servizi web della PA, consente di rispettare compiutamente la nuova definizione di sito web istituzionale del Comune, rendendo disponibile un'area personale riservata al cittadino, all'interno della quale lo stesso può trovare tutte le pratiche che ha già avviato con l'Ente, la documentazione trasmessa dall'Ente o i messaggi che gli sono stati inviati nel tempo.

Attraverso Mycomunweb, il Comune fornisce al cittadino un cruscotto unico con il quale attivare nuove istanze e monitorare lo stato di avanzamento di tutte le pratiche in corso, aperte direttamente dall'interessato o da suoi delegati. Il cruscotto è accessibile via web (da smartphone e pc) attraverso le modalità di autenticazione previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale (SPID a vari livelli, login e password, OTP) e consente al



cittadino di ricevere, qualora interessato, delle notifiche dirette mano a mano che le proprie istanze vengono processate dal Comune.

L'applicazione Mycomunweb rende disponibile anche una chat per il confronto diretto con gli uffici interni abilitati, grazie alla quale il cittadino potrà trovare risposte puntuale e tempestive senza recarsi presso la sede del Comune.

Gli elementi che caratterizzano in maniera particolare l'applicazione sono:

- semplicità di utilizzo, grazie:
  - all'abbattimento dei tipici ostacoli informatici legati alle modalità di autenticazione;
  - all'adozione di interfacce utente particolarmente intuitive;
  - all'accompagnamento nella compilazione delle informazioni grazie ad una guida "in linea".
- comunicazione individuale, che prevede l'invio di messaggi personalizzati al cittadino (azione proattiva ed automatica dei servizi);
- multicanalità, ossia la fruibilità dei servizi dai device che il cittadino utilizza, grazie al design responsive (approccio *mobile-first*) costruito sulle linee guida di Design Italia;
- trasparenza dei processi e delle informazioni attraverso il tracciamento dell'iter di avanzamento della pratica, che è ben visibile sia al referente del Comune che al cittadino;
- rafforzamento delle relazioni istituzionali tra enti, grazie ad un allineamento costante e puntuale facilitato dalla condivisione degli stessi strumenti.

Mycomunweb supporta diverse tipologie di web services e può essere facilmente integrata con qualsiasi sistema verticale presente presso il Comune, purché questo risulti in qualche modo interoperabile. L'applicazione può essere integrata con:

- **SPID/CIE/eIDAS**: i dati vengono utilizzati per alimentare automaticamente il profilo del cittadino e riusati all'interno delle pratiche, quando necessario;
- **PagoPA**: tutti i dettagli del pagamento diventano visibili e disponibili sia al cittadino che al referente del Comune che ha in carico la pratica;
- **APP IO**: a cui verranno indirizzati i messaggi generati automaticamente dalla piattaforma o creati dall'operatore durante la gestione della pratica;
- il **sistema di protocollo informatico**: vengono supportate le modalità di fascicolazione e protocollazione automatica previste dalla norma.
- **PEC**: tutte le comunicazioni (da cittadino al Comune e viceversa) possono essere trasmesse via PEC, ottemperando a quanto previsto dall'art. 6 del CAD in relazione al domicilio digitale.

Mycomunweb offre inoltre una dashboard (cruscotto) integrata, dotata di filtri e motore di ricerca, che consente ai referenti del Comune di prendere in carico le pratiche e di elaborarle rapidamente, in base alle proprie competenze e livelli di permesso.

### **LA SEZIONE AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE**

La piattaforma Comunweb comprende una sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente, che offre numerose funzionalità a supporto di redattori, quali ad esempio una guida in linea, le rappresentazioni tabellari dei dati e il recupero automatico di dati già pubblicati all'interno delle altre sezioni del sito web.

Dal punto di vista normativo, la piattaforma è conforme ai requisiti del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n° 33 (Decreto Trasparenza) e successivi adeguamenti, del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 riguardante la revisione e la semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza nella PA e dell'art. 68 del D.lgs 82/2005 (CAD, come modificato dalla l. 134/2012); inoltre, i dati strutturati vengono gestiti secondo formati standard e aperti, secondo il paradigma dell'Open Data.

Le funzionalità della sezione "Amministrazione Trasparente" consentono inoltre:



- l'importazione automatica di dati, attraverso API che possono essere facilmente adattate ai formati richiesti dagli applicativi già adottati dal Comune;
- l'esportazione automatica di contenuti in formati standard e aperti (in particolare JSON, CSV, XML), rispettando i requisiti normativi previsti dal D.Lgs. 33/2015 e dall'art. 52 del Codice Amministrazione Digitale.

Inoltre, ciascuna voce di menu è caratterizzata da:

- contenuti strutturati che i redattori o gli importatori automatici pubblicheranno, rappresentati in formato tabellare secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- eventuali file contenenti informazioni non strutturate;
- una guida per il lettore, contenente i riferimenti normativi puntuali ed informazioni sul tipo di contenuto che il Comune è tenuto a pubblicare al suo interno;
- una guida per i redattori, con la possibilità di impostare una data di scadenza per la singola sezione;
- una rappresentazione tabellare normalizzata, in conformità a quanto previsto dalla normativa sulla trasparenza, in cui ciascuna colonna può essere ordinata secondo i criteri definiti dal Comune;
- un motore di ricerca “locale”, utile per favorire gli approfondimenti dell'utente nel caso in cui il numero di oggetti informativi della sezione sia molto elevato;
- un end-point che consente di esportare i dati contenuti in formato CSV e JSON.

#### **CONFORMITA' ALLE NORMATIVE NAZIONALI DI SETTORE**

I singoli componenti tecnologici della piattaforma Comunweb e dell'applicazione Mycomunweb sono progettati secondo i principi definiti dalle seguenti linee guida e regole tecniche AGID, rese obbligatorie dall'art.71 del Codice dell'Amministrazione Digitale:

- Le **Linee Guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione**, inclusi i KIT di Designers Italia, ovvero l'insieme di risorse per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della PA.
- Le nuove di **Linee guida su acquisizione e riuso software per la Pubblica Amministrazione**.
- Le **Linee Guida relative al modello di interoperabilità**, che hanno caratterizzato lo sviluppo di un layer API oggi disponibili sia per il sito web che per l'area personale del cittadino.
- Le **indicazioni per l'adozione del modello cloud computing nella Pubblica Amministrazione**, utilizzando le metodologie contenute nel Cloud Enablement Kit elaborato dal Team Digitale.
- Le **Linee Guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico (Open Data)**.
- Le **Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici**, che hanno lo scopo di favorire il miglioramento costante dell'accessibilità di siti web e applicazioni mobili.

#### **CONFORMITA' ALLE NORMATIVE EUROPEE DI SETTORE**

La piattaforma Comunweb e l'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) sono state progettate in conformità con i principi, le raccomandazioni e gli standard della Commissione Europea, raccolti nei seguenti documenti:

- European Interoperability Framework – Implementation Strategy.
- Regolamento 2018/1724 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 2/10/2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi.
- Direttiva 2019/1024 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20/6/2019 relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico.



- Regolamento (UE) 2014/910 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (in breve eIDAS).
- Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens.
- European Commission Cloud Strategy: Cloud as an enabler for the European Commission Digital Strategy (16/5/2019).

#### **SCADENZE DEL PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA NELLA PA**

Attraverso tale affidamento il Comune avrà modo di attivare un processo di progressiva ottimizzazione dei processi interni, che sono direttamente o indirettamente coinvolti nella gestione del rapporto digitale con il cittadino.

Questo consentirà al Comune di avviare un percorso sostenibile nel tempo, per raggiungere più facilmente anche gli obiettivi del Piano Triennale per l'informatica nella PA, in particolare per quanto riguarda:

- Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali, attraverso l'utilizzo più consistente di soluzioni SaaS, il riuso e la condivisione di software, l'adozione di modelli standard ed il costante monitoraggio dei propri servizi on line.
- La valorizzazione del patrimonio informativo pubblico (dati), attraverso il paradigma Open Data (verso imprese e cittadini) e attraverso strumenti data-driven da utilizzare nei processi decisionali da parte dei decisori interni.
- L'integrazione con le piattaforme abilitanti, tenendo conto che le PA locali devono incrementare il grado di adozione di SPID, APP IO, PagoPA ed il loro livello di utilizzo da parte di cittadini ed imprese.
- L'adozione delle infrastrutture promosse a livello nazionale ed in particolare del cloud attraverso la strategia governativa del Cloud della PA.
- L'adozione del Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API, adottando API conformi al Modello di Interoperabilità.
- La gestione della sicurezza informatica, potendo delegare al Consorzio dei Comuni, ovvero al suo fornitore, la gestione delle problematiche di sicurezza legate alla piattaforma Comunweb e all'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino), legate all'infrastruttura e alle singole applicazioni attivate in modalità SaaS.

#### **GDPR (Regolamento UE 2016/679)**

La piattaforma Comunweb e l'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) sono state sviluppate nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 - Regolamento generale per la protezione dei dati personali (GDPR) (di seguito "Regolamento") e dalla normativa nazionale di riferimento (D.Lgs. 196/2003 così come riformato dal D.Lgs. 101/2018), integrando, tra le altre, le funzionalità e gli accorgimenti di seguito descritti:

- La sicurezza del sistema, finalizzata alla prevenzione di accessi illeciti, si basa su una metodologia di assegnazione granulare dei profili autorizzativi, mediante l'attivazione di permessi di operatività limitata a quanto indispensabile in base alla tipologia di utente.
- Il sistema traccia, mediante log, le operazioni che i singoli utenti eseguono sui dati (inserimento, modifica e pubblicazione dei dati).
- Nei servizi che prevedono la registrazione utente o la modifica di password, il sistema verifica l'adeguatezza del livello di sicurezza della password scelta, avvisando l'utente con un messaggio.
- Il sistema prevede che i dati siano visibili a tutti i visitatori del sito solo se collocati nella sezione "pubblica", mediante la funzionalità di pubblicazione.
- Al fine di limitare gli errori dell'utente in fase di alimentazione della piattaforma è previsto un sistema di content model orientato alla strutturazione dei dati.
- Il sistema implementa nativamente un meccanismo di gestione granulare dei permessi, che consente di definire dei ruoli, in cui vengono abbinate le policy d'uso di ogni singola funzionalità dell'applicazione, e di assegnarle a gruppi di utenti.



### **RISPETTO DEI REQUISITI DEL PNRR**

La piattaforma Comunweb e l'applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) garantiscono il rispetto dei seguenti requisiti specificati nell'Allegato 2 dell'Avviso per la Misura 1.4.1 del

PNRR (capitolo “Raggiungimento dell’obiettivo di conformità al modello sito comunale”):

#### **1. Requisito C.SI.1.3: schede informative di servizio per il cittadino**

Descrizione del requisito: 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, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.

#### **2. Requisito C.SI.1.2: libreria di elementi di interfaccia, monitoraggio conformità**

Descrizione del requisito: il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.

#### **3. Requisito C.SI.1.5: vocabolari controllati**

Descrizione del requisito: il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc.

#### **4. Requisito C.SI.1.6 e C.SI.1.7: voci di menù di primo e secondo livello**

Descrizione del requisito: il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale; le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale.

#### **5. Requisito C.SI.2.3: richiesta di assistenza/domande frequenti (FAQ)**

Descrizione del requisito: il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).

#### **6. Requisito C.SI.2.5: valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative**

Descrizione del requisito: il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.

#### **7. Requisito C.SI.3.1: cookie**

Descrizione del requisito: il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

#### **8. Requisito C.SI.3.2: dichiarazione di accessibilità**

Descrizione del requisito: il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

#### **9. Requisito R.SI.1.1: metatag**

Descrizione del requisito: nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali.

#### **10. Requisito C.SI.2.4: segnalazione disservizio**

Descrizione del requisito: il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.



**2.2 PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE, INSTALLAZIONE E ATTIVAZIONE,  
ALL'INTERNO DELL'APPlicazione MYCOMUNWEB (Stanza del  
cittadino) INTEGRATA NEL NUOVO SITO WEB COMUNALE, DEL  
PACCHETTO DI N. 30 SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO, IN  
CONFORMITA' AI TEMPI, MODELLI, SISTEMI PROGETTUALI E REQUISITI  
TECNOLOGICO-NORMATIVI PREVISTI NELL'ALLEGATO 2 ALL'AVVISO  
PER LA MISURA 1.4.1 DEL PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi  
pubblici"**

**REQUISITI**

Per progettare i servizi digitali per il cittadino di cui in oggetto ed elencati di seguito, viene seguita una metodologia specifica messa a punto dal fornitore del Consorzio dei Comuni e condivisa dal Consorzio stesso, basata sui KIT di Designers Italia e rafforzata dalle esperienze maturate negli ultimi anni sul tema dei servizi digitali, in grado anche di soddisfare pienamente

il rispetto dei requisiti previsti dall'Allegato 2 all'Avviso della Misura 1.4.1 del PNRR.  
E' bene sottolineare come questi servizi digitali, di cui trattano le linee guida nazionali e l'eGovernment Benchmark (richiamato dalla misura PNRR), non vanno confusi con la modulistica on-line.

I servizi digitali sono definiti da numerose componenti, che tengono conto in maniera completa dell'esperienza del cittadino (*ricerca su internet, orientamento sul catalogo dei servizi, autenticazione, consapevolezza sul trattamento dei propri dati, alimentazione del proprio profilo e auto-compilazione delle form, compilazione della richiesta, richiesta di supporto all'operatore, prenotazione di un appuntamento, visualizzazione di tutti i passaggi che compongono il servizio e del punto in cui si trova all'interno dell'iter, segnalazione di un disservizio, invio del feedback di gradimento, ...*).

Nello schema sottostante viene rappresentato sullo sfondo lo "user journey" (percorso) definito dall'eGovernment Benchmark: per ciascun passaggio, viene indicata la funzionalità che il servizio digitale fornito dovrà avere.

**Di seguito vengono brevemente presentate le attività principali svolte per progettare ed implementare ciascuno dei n. 30 servizi digitali per il cittadino di cui in oggetto.**

**IDENTIFICAZIONE DELLE PERSONAS**

Innanzitutto, vengono identificati i destinatari del servizio digitale (es. tipologie di cittadino: presidenti associazioni, genitori, maggiorenni, imprese locali, ... ) e per ciascuna vengono tracciati i comportamenti attesi, le necessità e le difficoltà, utilizzando il paradigma delle "personas".

**SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Questa attività ha anche l'obiettivo di intercettare possibili semplificazioni al servizio tradizionale, che tipicamente la trasformazione digitale può garantire.

**MAPPA DELL'ECOSISTEMA**

Il servizio digitale viene analizzato anche nella prospettiva del Comune e tutti i passaggi fondamentali svolti da cittadini ed operatori vengono riportati in una "mappa dell'ecosistema", che consente una visibilità completa sui flussi del servizio.

**USER JOURNEY (percorso)**

Al fine di descrivere in dettaglio i bisogni ed i passaggi che ciascuna delle "personas" individuate dovrà svolgere utilizzando il nuovo servizio digitale, viene usato un ulteriore KIT



di Designers Italia, lo “user journey”, che consente di definire il comportamento atteso dagli utenti in gioco, per ciascuna fase del servizio.

### **MODULO DI RACCOLTA DATI**

Si procede con l’identificazione delle informazioni che devono essere richieste al cittadino, analizzando quanto prevede il quadro normativo vigente (provinciale, regionale, nazionale) relativo al servizio comunale in esame.

In particolare, nella definizione dei dati che andranno richiesti al cittadino, si terrà conto dei seguenti criteri:

- in base al principio “once only”, il Comune non dovrà chiedere al cittadino le informazioni di cui già dispone; non essendo possibile integrare tutte le banche dati locali, si renderà possibile il salvataggio dei dati principali del cittadino all’interno del suo profilo (es. residenza), in modo da renderli riutilizzabili nei successivi accessi alla piattaforma;
- è preferibile costruire dei percorsi dinamici, in modo tale da esporre al cittadino solo i campi strettamente necessari.

In questo frangente, il servizio digitale in esame viene ricondotto ad un “archetipo” tra quelli identificati da Designers Italia, come previsto dalle specifiche tecniche del modello nazionale per i servizi comunali e richieste dalle misure di finanziamento. Il flusso del servizio (*modalità di autenticazione, esposizione delle privacy policy, l’iter di raccolta dei dati del cittadino, l’eventuale pagamento e la conferma sui dati inviati*) dovrà rispettare puntualmente quanto previsto dall’archetipo identificato.

### **IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO DIGITALE**

Il servizio digitale verrà a questo punto implementato in tutte le sue parti:

- scheda pubblica di presentazione del servizio, definita secondo il modello CPSV;
- creazione di eventuali subform riutilizzabili;
- configurazione del workflow;
- configurazione dei testi dei messaggi per ciascuno step del workflow;
- configurazione dei pagamenti: impostazione degli algoritmi di calcolo automatico dell’importo, impostazione del flusso (immediati o posticipato), possibilità di gestire lo split degli importi su più voci di bilancio, ...;
- creazione del modulo per la raccolta dei dati, considerando i principali requisiti di usabilità ed adottando un approccio mobile-first.

Il primo step del modulo dovrà essere sempre dedicato alla privacy policy e al trattamento dei dati: in questo caso, verrà fornito al Comune uno strumento sufficientemente flessibile per consentire all’amministratore della piattaforma di personalizzarne il contenuto.

### **CONTROLLO IN AMBIENTE DI QUALITY**

Il nuovo servizio digitale viene reso disponibile in ambiente di quality e sottoposto alle seguenti verifiche:

- controllo del linguaggio utilizzato per esporre informazioni o per richiedere dati, in modo tale che risulti aderente alle “linee guida sul linguaggio della PA”;
- test sul corretto funzionamento delle interfacce utente, sia dal profilo del cittadino e dal profilo dell’operatore;
- test di usabilità del servizio digitale, in modo tale da garantire la coerenza del comportamento del sistema e dell’uso dei codici (es. pulsanti, diciture, funzioni, colori) con i servizi precedentemente realizzati;
- test del corretto funzionamento delle API esposte dal servizio;
- sistemazione di tutte le problematiche emerse dai test.

### **PUBBLICAZIONE DEL NUOVO SERVIZIO DIGITALE NEL REPOSITORY CENTRALE**



Il nuovo servizio digitale viene infine collaudato in collaborazione con l'area Innovazione del Consorzio dei Comuni e pubblicato nel repository centrale. A questo punto apparirà in stato di "bozza" all'interno del back-office di ciascun Comune e potrà essere opportunamente configurato e messo in linea (rendendolo disponibile ai cittadini) da parte dei referenti / redattori del Comune.

#### **PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Mano a mano che i servizi digitali saranno progressivamente resi disponibili nel repository centrale, accedendo con il ruolo di amministratore, il personale del Comune, previa formazione o con il supporto del personale dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni, sarà in condizione di accedere al back-office dedicato a ciascun ente e di:

- definire o cambiare le configurazioni di ciascun servizio digitale relative alle integrazioni con MyPAY (per instradare correttamente i pagamenti su PagoPA, senza la necessità di ricorrere ad attività di riconciliazione manuale) e con PiTre (ad esempio, per trasmettere automaticamente le pratiche di uno specifico servizio digitale all'ufficio di competenza, all'interno del protocollo);
- apportare modifiche alla descrizione del servizio (aggiornando ad esempio gli uffici di competenza e gli orari dei calendari per la prenotazione di appuntamenti);
- mostrare in anteprima i servizi digitali funzionanti ai referenti interni del Comune;
- mettere in linea autonomamente ciascun servizio digitale.

#### **SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DELLA COMPONENTE APPLICATIVA**

Gli interventi specifici riguardano:

- la realizzazione di nuovi componenti per la creazione dei moduli on-line ed evoluzione delle componenti esistenti;
- il conseguente adattamento delle interfacce utente (cittadino ed operatore);
- la gestione degli URL, secondo le indicazioni previste dall'avviso del PNRR;
- la gestione dei metadati dei servizi esposti in conformità con quanto previsto dai requisiti dell'avviso del PNRR;
- la progettazione e l'implementazione di tool per consentire la propagazione controllata dei nuovi servizi digitali realizzati all'interno delle istanze dedicate ai singoli Comuni;
- il monitoraggio sul funzionamento del sistema, supportato anche da tool creati allo scopo, e l'ottimizzazione continua delle funzionalità introdotte, al fine di assicurare all'intero sistema adeguati livelli di performance.

#### **LISTA DEI SERVIZI DIGITALI**

Di seguito la lista dei n. 30 servizi digitali progettati, realizzati, installati e attivati all'interno dell'applicazione Mycomunweb (*Stanza del cittadino*) integrata nel nuovo sito web comunale, in conformità ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *"Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"*:

N°	Servizio digitale per il cittadino
1	Richiedere l'accesso agli atti
2	Richiedere permesso per passo carrabile
3	Richiedere una pubblicazione di matrimonio
4	Richiedere la sepoltura di un defunto
5	Presentare la domanda per un contributo (attività di enti, associazioni, comitati)



6	Presentare la domanda per un contributo (servizio di Tagesmutter)
7	Presentare domanda di agevolazione tributaria (rimborso IMIS)
8	Richiedere il permesso per la raccolta funghi
9	Richiedere il permesso di accesso alle strade forestali
10	Presentare la dichiarazione di nascita
11	Presentare la dichiarazione di morte
12	Presentare la domanda di iscrizione all'albo delle associazioni
13	Presentare la richiesta di assegnazione, modifica o soppressione della numerazione civica
14	Presentare la richiesta di autorizzazione per taglio pianta ai fini di tutela del paesaggio
15	Richiedere la concessione del patrocinio da parte del Comune
16	Richiedere l'allacciamento acquedotto comunale
17	Richiedere l'iscrizione all'asilo nido
18	Richiesta permesso invalidi (parcheggio e transito)
19	Prenotare un appuntamento con il Sindaco
20	Prenotare un appuntamento con Ufficio Tecnico
21	Prenotare un appuntamento con Ufficio Demografico
22	Prenotare un appuntamento con Ufficio Tributi
23	Prenotare un appuntamento con Ufficio Segreteria
24	Richiedere il permesso di accesso alla ZTL
25	Richiedere divorzio o separazione
26	Richiesta modifica temporanea della viabilità
27	Richiesta autorizzazione alla cremazione
28	Richiesta per la dispersione delle ceneri
29	Presentare la domanda per un contributo (assistenza persona non autosufficiente)
30	Presentare la domanda per pasti a domicilio

#### **RISPETTO DEI REQUISITI DEL PNRR**

MyComunweb (la Stanza del cittadino) e la sopra descritta modalità di progettazione, realizzazione, installazione e attivazione dei servizi digitali per il cittadino garantiscono il rispetto dei requisiti specificati nell'Allegato 2 dell'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR (capitolo *"Raggiungimento dell'obiettivo di conformità per i servizi digitali per il cittadino"*).

#### **2.3 FORMAZIONE DEI REFERENTI / REDATTORI DEL COMUNE**

Attraverso tale affidamento, ovvero durante l'intero ciclo implementativo delle attività di realizzazione, installazione, attivazione del nuovo sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, il Consorzio dei Comuni garantisce la formazione dei referenti /



redattori del Comune, che si occupano dell'aggiornamento del sito web o che, con ruoli diversi, partecipano comunque al progetto.

Per quanto riguarda i contenuti e le materie affrontate, queste possono essere di natura tecnica, di tipo operativo e di carattere normativo; l'approccio alla trattazione può variare da quello di tipo divulgativo o generale a quello specialistico di approfondimento su argomenti specifici.

L'attivazione dei momenti di formazione può essere estemporanea o programmata e può coinvolgere una singola unità di personale o gruppo di partecipanti.

La quantificazione del fabbisogno non è predefinita, ovvero non vi sono limiti massimi nella quantificazione del numero di giornate erogate al Comune. Il fabbisogno formativo verrà definito sulla base delle necessità del Comune, individuate nella fase di assesment iniziale e dell'esito delle valutazioni emerse in sede di riunione di avvio progetto (kick off meeting). Tale quantificazione verrà quindi condivisa tra Consorzio dei Comuni e Comune e approvata nel verbale di avvio delle attività e nel relativo cronoprogramma.

#### **2.4 SUPPORTO TECNICO AI REFERENTI / REDATTORI DEL COMUNE PER L'ORGANIZZAZIONE E LA CONDUZIONE DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI**

Attraverso tale affidamento, ovvero durante l'intero ciclo implementativo delle attività di realizzazione, installazione, attivazione del nuovo sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, il Consorzio dei Comuni garantisce un servizio di Help Desk per i referenti / redattori del Comune, che funge da punto di contatto tra il Comune e il Consorzio stesso. L'Help Desk utilizza una soluzione di ticketing per raccogliere, tracciare, verificare e monitorare tutte le richieste/segnalazioni provenienti dal Comune al fine di gestire in maniera ottimale i livelli di servizio.

Il Comune può contare comunque sulla disponibilità di un referente del Consorzio dei Comuni, che affiancherà i referenti / redattori e che garantirà la consulenza e il supporto necessario.

La quantificazione del fabbisogno non è predefinita, ovvero non vi sono limiti massimi nella quantificazione del numero di giornate di supporto tecnico erogate al Comune. Il fabbisogno verrà definito sulla base delle necessità del Comune individuate nella fase di assesment iniziale e dell'esito delle valutazioni emerse in sede di riunione di avvio progetto (kick off meeting). Tale quantificazione verrà quindi condivisa tra Consorzio e Comune e approvata nel verbale di avvio delle attività e nel relativo cronoprogramma. In suddetta riunione verrà inoltre indicato il nominativo del referente del Consorzio dei Comuni dedicato al Comune.

##### **Livelli di servizio (SLA)**

La presa in carico delle richieste relative al servizio sopra citato è garantita nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

#### **2.5 SUPPORTO REDAZIONALE, CONTENT MANAGEMENT E ASSISTENZA UTENTE AI REFERENTI / REDATTORI DEL COMUNE**

Attraverso tale affidamento, ovvero durante l'intero ciclo implementativo delle attività di realizzazione, installazione, attivazione del nuovo sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, il Consorzio dei Comuni garantisce i servizi di supporto redazionale, content management e assistenza utente ai referenti / redattori del Comune.

Le richieste riferite a tali servizi sono indirizzate al Consorzio dei Comuni attraverso la soluzione di ticketing sopra citata. Il Comune può contare comunque sulla disponibilità di un referente del Consorzio dei Comuni, che affiancherà i referenti / redattori e che garantirà la consulenza e il supporto necessario.

La quantificazione del fabbisogno non è predefinita, ovvero non vi sono limiti massimi nella quantificazione del numero di giornate di supporto erogate al Comune. Il fabbisogno verrà



definito sulla base delle necessità del Comune individuate nella fase di assessment iniziale e dell'esito delle valutazioni emerse in sede di riunione di avvio progetto (kick off meeting). Tale quantificazione verrà quindi condivisa tra Consorzio dei Comuni e Comune e approvata nel verbale di avvio delle attività e nel relativo cronoprogramma. In suddetta riunione verrà inoltre formalmente indicato il nominativo del referente del Consorzio dei Comuni dedicato al Comune.

**Livelli di servizio (SLA)**

La presa in carico delle richieste relative ai servizi sopra citati sono garantiti nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

**2.6 GESTIONE DEGLI AUDIT PRESSO LA STRUTTURA COMUNALE FINALIZZATI ALLA COSTANTE VERIFICA DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL CICLO IMPLEMENTATIVO, PER QUANTO ATTIEDE IN PARTICOLARE IL RISPETTO DEI TEMPI E DELLA CONFORMITA' TECNOLOGICA E NORMATIVA PREVISTI NELL'ALLEGATO 2 ALL'AVVISO PER LA MISURA 1.4.1 DEL PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"**

Attraverso tale affidamento, ovvero durante l'intero ciclo implementativo delle attività di realizzazione, installazione, attivazione del nuovo sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, il Consorzio dei Comuni provvede alla pianificazione e allo svolgimento di audit periodici presso la struttura comunale, al fine di garantire in particolare il rispetto dei tempi previsti e la piena conformità tecnologica e normativa del nuovo sito web comunale e dei servizi digitali per il cittadino, secondo quanto previsto nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1.

Le modalità e i tempi con i quali si articolerà tale attività verranno comunicati in sede di riunione di avvio progetto (kick off meeting). Verranno quindi condivisi tra Consorzio dei Comuni e Comune e approvati nel verbale di avvio delle attività e nel relativo cronoprogramma. In suddetta riunione verrà inoltre formalmente indicato il nominativo del referente del Consorzio dei Comuni dedicato al Comune.

**2.7 PRE-VERIFICA FINALE, IN VISTA DELL'ATTIVAZIONE DELLA FASE DI RENDICONTAZIONE, DELLA CONFORMITA' DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DEL SITO WEB COMUNALE E DI PUBBLICAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO, AI TEMPI, MODELLI, SISTEMI PROGETTUALI E REQUISITI TECNOLOGICO-NORMATIVI PREVISTI NELL'ALLEGATO 2 ALL'AVVISO PER LA MISURA 1.4.1 DEL PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"**

Attraverso tale affidamento, prima dell'avvio della fase di messa on line del nuovo sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino, il Consorzio dei Comuni provvede alla pianificazione e allo svolgimento dell'audit finale per la verifica della piena conformità tecnologica e normativa del nuovo sito web comunale e dei servizi digitali per il cittadino, secondo quanto previsto nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1.

**3. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**



Il Consorzio dei Comuni si impegna a svolgere le attività previste in oggetto (punto 2) con mezzi propri e con personale qualificato, avvalendosi eventualmente della collaborazione di persone fisiche, società o enti terzi.

Al fine di assicurare adeguatezza e corretta erogazione delle attività previste in oggetto, le stesse verranno erogate con il supporto del personale dell'Area Enti Locali di Trentino Digitale spa, costituita nell'ambito del Contratto di rete sottoscritto tra Consorzio dei Comuni e Società di Sistema in data 11 agosto 2021, al fine di garantire, nell'ambito del processo di innovazione e di transizione digitale della Pubblica Amministrazione locale, la massimizzazione delle sinergie tra le due Società nei rapporti con i Comuni e con gli Enti soci.

Il Consorzio dei Comuni comunicherà formalmente al Comune, in sede di riunione di avvio progetto (kick off meeting), i nominativi dei referenti del Consorzio dei Comuni dedicati alle diverse attività (punti 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7). Il Consorzio dei Comuni si impegna ad usare, nell'erogazione del servizio, la diligenza richiesta dalla natura della prestazione, a rispettare le prescrizioni contenute nella presente proposta e della normativa vigente in ordine alle attività oggetto di affidamento, nonché a garantire la stabilità e la continuità del servizio.

Il Responsabile individuato dal Consorzio dei Comuni per l'esecuzione del contratto è il Responsabile dell'Area Innovazione e per la Transizione al Digitale, sig. Walter Merler.

#### **4. OBBLIGHI IN CAPO ALL'ENTE AFFIDANTE**

Al fine di consentire la corretta ed ottimale esecuzione dei servizi in oggetto, ovvero il rispetto dei tempi e la piena conformità ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, il Comune si impegna:

- ad individuare uno o più referenti che dovranno relazionarsi con i referenti del Consorzio dei Comuni;
- a rispettare le scadenze e gli impegni individuati nel piano delle attività e nel relativo cronoprogramma, che verranno definiti congiuntamente tra Comune e Consorzio dei Comuni e approvati in sede di riunione di avvio progetto (kick off meeting);
- a mettere a disposizione del Consorzio dei Comuni tutti i dati e le informazioni necessarie per un avvio e una conduzione ottimale e regolare delle attività progettuali.

#### **5. DECORRENZA, DURATA DEL SERVIZIO E RECESSO**

Considerato quanto previsto dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR in relazione al termine perentorio fissato per la conclusione delle attività, il servizio decorre dalla data di contrattualizzazione del rapporto con il fornitore, ovvero dalla data di accettazione della presente proposta tecnico-economica e **avrà una durata indifferibile** pari a:

- **massimo 9 mesi per i Comuni con meno di 5.000 abitanti**
- **massimo 12 mesi per i Comuni con più di 5.000 abitanti**

È fatta salva la possibilità per le parti di interrompere unilateralmente il contratto entro al massimo 90 (novanta) giorni dalla scadenza, con preavviso formale da trasmettere alla controparte mediante pec.

#### **6. IMPORTO DEL FINANZIAMENTO PNRR**

Il finanziamento previsto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale è il seguente:

FASCIA DEMOGRAFICA	IMPORTO DEL FINANZIAMENTO
Comuni fino a 5.000 abitanti	79.922,00 €
Comuni da 5.001 a 20.000 abitanti	155.234,00 €
Comuni da 20.001 a 50.000 abitanti	280.932,00 €
Comuni da 50.001 a 100.000 abitanti	328.160,00 €
Comuni da 100.001 a 250.000 abitanti	516.021,00 €



## 7. CONDIZIONI ECONOMICHE

Il corrispettivo **UNA TANTUM** richiesto dal Consorzio dei Comuni per la gestione del servizio, meglio descritto in oggetto (punto 2), finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di conformità al modello sito web comunale e di conformità per i servizi digitali per il cittadino, di cui ai requisiti specificati nell'Allegato 2 dell'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, è il seguente:

FASCIA DEMOGRAFICA	PREZZO UNITARIO (una tantum)
<b>Comuni fino a 1.000 abitanti</b>	<b>20.642,90 €</b>
<b>Comuni da 1.001 a 2.000 abitanti</b>	<b>21.025,96 €</b>
<b>Comuni da 2.001 a 3.000 abitanti</b>	<b>21.217,49 €</b>
<b>Comuni da 3.001 a 5.000 abitanti</b>	<b>22.338,63 €</b>
<b>Comuni da 5.001 a 10.000 abitanti</b>	<b>24.006,33 €</b>
<b>Comuni da 10.001 a 25.000 abitanti</b>	<b>24.935,93 €</b>
<b>Comuni oltre 25.000 abitanti</b>	<b>25.674,01 €</b>

Tutti gli importi sono da intendersi al netto dell'I.V.A.

Le condizioni economiche proposte fanno riferimento a prezzi di listino/tariffe approvati dal Consorzio dei Comuni e non sono pertanto suscettibili di negoziazione.

## 8. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il corrispettivo verrà fatturato in un'unica soluzione a conclusione delle attività di:

- realizzazione, installazione e attivazione del nuovo sito web comunale basato sulla piattaforma ComunWEB, in conformità ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *"Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"*;
- progettazione, realizzazione, installazione e attivazione, all'interno dell'applicazione Mycomunweb (*Stanza del cittadino*) integrata nel nuovo sito web comunale, del pacchetto di n. 30 servizi digitali per il cittadino, in conformità ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR *"Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"*;

L'Ente corrisponderà l'importo della fattura entro 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

## 9. RESPONSABILITÀ

Il Consorzio dei Comuni si impegna a prestare il servizio conformemente a quanto stabilito dalla presente proposta contrattuale ed assume a proprio carico, obbligandosi a tenere manlevato ed indenne l'Ente committente, ogni e più ampia responsabilità per tutti gli eventuali danni a cose o persone che, a seguito della omessa o negligente esecuzione del servizio, la stessa, i suoi dipendenti, o risorse professionali incaricate direttamente o indirettamente, possano arrecare a terzi o all'Ente Committente. Resta esclusa ogni responsabilità per danni, vizi e difetti non imputabili al Consorzio dei Comuni, non riconducibili alla sua sfera di influenza o controllo o che non costituiscano diretta conseguenza di un suo inadempimento.

In particolare, il Consorzio dei Comuni non risponde per errori legati all'incompleta o inesatta comunicazione dei dati da parte dell'Ente. Eventuali errori riscontrati dall'Ente dovranno essere tempestivamente segnalati al Consorzio dei Comuni, attraverso le modalità concordate, al fine di consentire i necessari interventi correttivi.



L'Ente committente ha l'obbligo di utilizzare il servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, dei criteri di buona fede e correttezza, dei limiti e delle modalità definite nella Proposta, evitando usi illeciti, abusivi o comunque impropri.

Il Consorzio dei Comuni si attiene inoltre, nello svolgimento del servizio, alle prescrizioni recate dal proprio Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza adottato ai sensi della Legge 6 novembre 2012, n. 190, del proprio Codice etico e di condotta e conformemente al proprio Modello organizzativo adottato in attuazione del d.lgs. 231/2001: tale documentazione è pubblicata sul sito internet <https://www.comunitrentini.it/Societa-Trasparente/Altri-contenuti2/Prevenzione-della-corruzione>.

## **10. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

La formalizzazione del rapporto per l'erogazione del servizio si perfeziona mediante accettazione della presente proposta da parte di soggetto munito di poteri idonei ad impegnare l'Ente, completa dell'eventuale scelta di opzioni e durata.

## **11. TRATTAMENTO DATI**

Il Consorzio dei Comuni si impegna a trattare i dati personali, di cui entra in possesso ai fini dell'esecuzione del presente contratto, unicamente per le attività in esso illustrate e in conformità a quanto disciplinato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal d.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). A tal fine il Contraente, titolare del trattamento dei dati trasmessi alla Società per l'esecuzione del contratto, nomina con atto separato – allegato parte integrante del contratto - la Società Consorzio dei Comuni Trentini responsabile esterno dei relativi trattamenti.

Ai fini della tutela del trattamento di dati personali, inoltre, il Consorzio dei Comuni tratta i dati personali del contraente, di cui entra in possesso in virtù del presente contratto ai fini degli adempimenti contrattuali e fiscali secondo le modalità descritte nell'informativa privacy allegata per accettazione e pubblicata sulla pagina web [www.comunitrentini.it](http://www.comunitrentini.it), sotto la voce "Privacy e note legali".

## **12. ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI**

L'Ente committente prende atto ed accetta che, per la prestazione e l'esecuzione delle attività oggetto dell'affidamento, il Consorzio dei Comuni si potrà avvalere anche di terzi dalla stessa selezionati in conformità alle vigenti norme in materia di scelta del contraente.

## **13. DISPOSIZIONI FINALI**

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla presente Proposta in ordine all'esecuzione del contratto trova applicazione il Codice civile.

Per ogni controversia relativa alle interpretazioni, alla validità, all'efficacia, alla esecuzione ed alla risoluzione del Contratto, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Trento.

Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

\*\*\*\*\*

**Preso visione della sopra estesa proposta**



Il sottoscritto

\_\_\_\_\_

C.F.

\_\_\_\_\_

in

qualità

di

\_\_\_\_\_

del

Comune/Ente

con sede in \_\_\_\_\_

a

P.IVA/C.F.

**ADERISCE**

al servizio accettandone integralmente le condizioni e allega il provvedimento che ha impegnato la relativa spesa.

Firmato