



**Città di Vicenza**

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare  
per il Risorgimento e la Resistenza



Finanziato  
dall'Unione Europea  
NextGenerationEU

## **SCHEMA TECNICA**

### **MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI”**

#### **Sviluppo, configurazione, messa in produzione componenti di integrazione**

##### **Indice**

<b>1. Dati identificativi.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Descrizione del progetto.....</b>	<b>3</b>
2.1 Obiettivi.....	3
2.2 Contesto.....	3
2.3 Area Personale Unica e Interoperabilità.....	3
2.4 Integrazione per i servizi online dei Settore Sociale.....	4
2.5 Modalità di attuazione e rispetto delle linee di indirizzo e degli standard nazionali.....	5
2.6 Riferimento verso l'Ente e Documentazione.....	6
2.7 Formazione.....	6
<b>3. Cronoprogramma.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Conclusione del progetto.....</b>	<b>6</b>
4.1 Raggiungimento degli obiettivi e verbale di collaudo.....	6

## 1. Dati identificativi

1.1 Anagrafica dell'Ente	
Tipologia Ente	Comune
Denominazione Ente	Comune di Vicenza
Posta elettronica	sistemi_informativi@comune.vicenza.it
PEC	vicenza@cert.comune.vicenza.it

1.2 Referente dell'ente per l'implementazione del progetto	
Referente progetto	Lorenzo Beggiato
Qualifica	Direttore Servizio Informatico Comunale e RUP
Telefono	0444221357
Posta elettronica	sistemi_informativi@comune.vicenza.it
PEC	vicenza@cert.comune.vicenza.it

1.3 Codici progetto	
CUP del Progetto	B31F22001530006
CIG	9811396C1A
CPV	CPV 72212211-1: Servizi di programmazione di software per l'interconnettività di piattaforme

## 2. Descrizione del progetto

### 2.1 Obiettivi

La presente fornitura ha per oggetto l'affidamento dello sviluppo, configurazione, deploy e avvio in produzione delle componenti di integrazione tra il front end dei servizi online, che saranno rese disponibili con il nuovo sito istituzionale del Comune di Vicenza, e il software di back office adottato dal Settore dei servizi sociali.

### 2.2 Contesto

Al fine di dotarsi degli strumenti idonei per perseguire gli obiettivi dell'avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni (nel seguito Avviso) del NextGenerationEU – PNRR il Comune di Vicenza ha individuato le soluzioni open source:

- OpenCity Italia – Sito web comunale - Cittadino informato
- OpenCity Italia – La stanza del cittadino per l'area personale i servizi on-line al cittadino – Cittadino attivo

soluzione che permetterà all'Ente di avere un nuovo sito istituzionale e i nuovi servizi online conformi alle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (Linee guida contenenti regole tecniche, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale).

### 2.3 Area Personale Unica e Interoperabilità

Secondo le Linee guida l'area riservata del cittadino (fascicolo del cittadino) deve essere unica, indipendentemente dal settore del Comune a cui i servizi online si riferiscono.

Il cittadino vi può accedere solo dopo autenticazione con SPID o CIE e al suo interno può:

- avviare nuove istanze e rimanere aggiornato in tempo reale sullo stato di avanzamento della pratica, fino alla risposta finale dell'operatore comunale;
- vedere tutti i messaggi a lui riservati per ciascuna pratica, con possibilità di riceverli anche su altri canali: AppIO, email, ..;
- ottenere le ricevute protocollate (relative alla presentazione della domanda che alla risposta dell'operatore);
- visionare i pagamenti e pagarli attraverso PagoPA, sia in modo sincrono integrati nei servizi digitali che in modalità asincrona mediante l'uso dell'Avviso PagoPa e/o accesso alla posizione debitoria;
- scaricare i documenti che la PA decide di porre alla sua attenzione (es. bollette, certificati, F24 precompilati, ... )
- svolgere all'interno di un'unica esperienza d'uso tutte le operazioni personali di dialogo "online" con il Comune di Vicenza.

Con queste caratteristiche, l'ente può ricevere e gestire le istanze on-line dai cittadini in ottica di costituzione del fascicolo informatico del cittadino stesso, come previsto in particolare dagli articoli

64 e 65 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Essendo unica, l'area personale è stata sviluppata per essere ampiamente interoperabile con i software di back office adottati dall'Ente, tramite le esposizioni di interfacce pubbliche secondo gli standard previsti dal modello AgID (Rest Api).

## 2.4 Integrazione per i servizi online dei Settore Sociale

Tra i servizi on-line, che saranno disponibili nel nuovo sito, troviamo i seguenti la cui integrazione è oggetto di integrazione della presente fornitura:

Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale – sostegno economico	(8) Presentare domanda per assegno di maternità	Servizio per la fruizione di contributo economico concesso alle madri non occupate o non aventi diritto al trattamento di maternità, per nascite, adozioni e affidamenti preadottivi	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale – sostegno economico	(10) Presentare domanda per un contributo	Servizio per la richiesta di sostegno nell'affrontare le spese relative all'assistenza per un familiare non autosufficiente	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale – agevolazioni tributarie	(11) Presentare domanda di agevolazione tributaria	Procedimento diretto al riconoscimento delle detrazioni d'imposta spettanti al cittadino, per la fruizione di agevolazioni e/o esenzioni tributarie o tariffarie	Vantaggi economici

I servizi online saranno fruibili dai cittadini attraverso l'area personale unica, con tutte le funzioni messe sopra descritte, mentre l'operatore comunale gestirà tutta la fase del procedimento: ricezione ed esame della proposta, protocollazione, richiesta integrazione, accoglimento, rifiuto, etc... dal software di back office adottato dall'Ente per il settore sociale: Welfare-gov di Clesius.

Il fornitore dovrà pertanto provvedere allo sviluppo, configurazione, deploy e avvio in produzione delle componenti software per realizzare il dialogo applicativo tra la procedura applicativa Welfare-gov e il modulo "La stanza del cittadino" secondo le specifiche tecniche delle interfacce applicative. Trattandosi di un'attività di sviluppo software relativa ad un dialogo applicativo si richiede la piena disponibilità a collaborare con il fornitore della piattaforma "L'area personale unica" al fine di raggiungere l'obiettivo della presente fornitura.

Per prendere visione delle api è disponibile il link al sito dell'area demo:

<https://servizi.comune.bugliano.pi.it/lang/api/doc>

La stessa pagina sarà disponibile anche sul sito dell'Ente.

## 2.5 Modalità di attuazione e rispetto delle linee di indirizzo e degli standard nazionali

Al fine di garantire la perfetta aderenza ai requisiti richiesti dal Bando, le attività dovranno essere realizzate nel rispetto delle linee guida e delle regole tecniche fornite da AgID e dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale. In particolare, si faccia riferimento a:

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD):  
<https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2018-09-28/index.html>
- Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (Linee guida contenenti regole tecniche, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale). <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versions-corrente/index.html> inclusi i KIT di Designers Italia, ovvero l'insieme di risorse per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della PA.
- Il sito web e i servizi digitali dei Comuni italiani:  
<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/index.html>
- Avviso Pubblico "Misura 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI (APRILE 2022)" - M1C1 PNRR Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NextGenerationEU – e suoi allegati  
[https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa\\_digitale2026\\_dettagli\\_avviso?id=a017Q00000dk829QAA](https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q00000dk829QAA)
- Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM e loro aggiornamenti  
<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/>  
con particolare riferimento all'Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1
- Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli  
<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versions-attuale/index.html>
- Linee Guida relative al modello di interoperabilità  
<https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/lg-modellointeroperabilita-docs/>
- Linee Guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico  
<https://docs.italia.it/italia/daf/lg-patrimonio-pubblico/it/stabile/index.html>
- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici  
[https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto\\_allegati/193569073500\\_\\_OLinee+Guida+Accessibilit%E0+versione+IR.pdf](https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/193569073500__OLinee+Guida+Accessibilit%E0+versione+IR.pdf)

## 2.6 Riferimento verso l'Ente e Documentazione

Il Fornitore dovrà indicare il proprio tecnico di riferimento verso l'Ente.

Il fornitore al termine dei lavori dovrà produrre e consegnare all'Ente la documentazione di quanto sviluppato, configurato e avviato in produzione.

## 2.7 Formazione

Il fornitore dovrà prevedere nella propria offerta anche la necessaria formazione per gli operatori comunali che dovrà gestire le pratiche di B.O. secondo la nuova modalità online.

## 3. Cronoprogramma

In considerazione dell'intervenuta approvazione del PNRR dell'Avviso 1.4.1 e della necessità di rispettare target e milestones imposti dalla Commissione europea, è fondamentale rispettare le stringenti tempistiche indicate quali target del piano e più precisamente quelle indicate nel paragrafo denominato "CRONOPROGRAMMA" contenuto nell'Avviso, che prevede che: *"Le attività di progettazione e sviluppo comprese nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali dovranno essere eseguite nei seguenti termini: massimo 12 mesi (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore."*, le attività oggetto del presente affidamento dovranno concludersi entro **7 mesi (210 giorni)** a partire dalla data di stipula del contratto. Sarà obbligo del Fornitore, attraverso il proprio tecnico di riferimento, verificarne la scrupolosa osservanza, comunicando tempestivamente qualsiasi criticità o ritardo.

In ogni caso, il Referente Interno dell'Ente potrà richiedere, in qualunque momento, informazioni in merito alla fornitura.

## 4. Conclusione del progetto

### 4.1 Raggiungimento degli obiettivi e verbale di collaudo

Per raggiungimento degli obiettivi si intende la piena funzionalità delle componenti di integrazione dei tre servizi indicati al punto 2.4 attestato con verbale di collaudo sottoscritto tra le parti.

IL DIRETTORE  
Servizio Informatico Comunale  
Lorenzo Beggiato  
*(firmato digitalmente ai sensi del d.lgs.7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.)*