



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”

Indice

1. Dati identificativi.....	2
2. Descrizione del progetto.....	3
2.1 Obiettivi.....	3
2.2 Azioni e attività.....	3
2.3 Modalità di attuazione e rispetto delle linee di indirizzo e degli standard nazionali.....	4
2.4 Integrazioni I servizi digitali dovranno essere integrati con le seguenti piattaforme:.....	5
2.5 <i>Area Personale Unica e Interoperabilità</i>	5
2.6 Back office per i servizi digitali.....	6
2.7 Consolle Operatore.....	6
2.8 Gruppo Lavoro del Fornitore.....	6
2.9 Trasferimento dei contenuti dall'attuale al nuovo sito.....	6
2.10 Formazione.....	6
2.11 Portabilità del servizio.....	7
3. Cronoprogramma.....	7
3.1 Disponibilità della soluzione software.....	7
4. Conclusione del progetto.....	7
4.1 Raggiungimento degli obiettivi.....	7
4.2 App di valutazione dell'adesione al modello.....	8
4.3 Verbale di conformità tecnica.....	8
5. Manutenzione.....	8
5.1 Manutenzione adeguativa.....	8
5.2 Manutenzione evolutiva, migliorativa.....	9
6. Gestione del servizio.....	9

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	9763693659
CPV	72413000-8 - Servizi di progettazione di siti per il World wide web (WWW)

2. Descrizione del progetto

2.1 Obiettivi

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
- OpenCity Italia – La stanza del cittadino

disponibili nel portale Developers.italia.it nella sezione "Open source di terze parti Software open source di interesse per la Pubblica Amministrazione".

L'affidamento ha per oggetto la realizzazione di interventi dei correlati interventi di configurazione, attivazione, messa in esercizio e gestione del sito web istituzionale dell'Ente e dei servizi digitali per i cittadini, così come previste dall'Avviso per il quale il Comune di Vicenza ha ottenuto il finanziamento.

La fornitura dovrà comprendere anche il primo periodo di gestione, per la durata di 12 mesi dalla data di collaudo e messa in esercizio del sito e dei servizi digitali.

Per quanto riguarda il sito web comunale, l'appalto ha come obiettivo quello di mettere a disposizione dei cittadini un'interfaccia coerente, fruibile e accessibile, secondo il modello di sito comunale previsto dalla normativa e in conformità con le linee guida emanate.

Per quanto riguarda i servizi digitali al cittadino, l'appalto ha come obiettivo quello di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.

2.2 Azioni e attività

Essendo l'attività finanziata con i fondi del NextGenerationEU – PNRR, Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" sia il sito internet che i servizi digitali che dovranno essere sviluppati nel presente appalto, dovranno essere conformi a quanto previsto dal bando stesso.

Il sito web e i servizi digitali dovranno pertanto essere aderenti alle caratteristiche di sicurezza, performance, normative, nonché garantire funzionalità ed esperienza utente, come indicate nel modello per il sito e i servizi digitali dei Comuni italiani (<https://designers.italia.it/modello/comuni/>).

I servizi al cittadino che il Comune di Vicenza ha presentato a progetto in risposta al Bando di cui sopra sono i seguenti:

Categoria	Nome	Servizio digitale- per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso
Tributi e pagamenti	Tributi maggiori	(2) Pagare tributi IMU	Servizio di pagamento relativo all'adempimento delle obbligazioni tributarie relative alle rendite catastali	Pagamenti dovuti
Tributi e	Canoni	(3) Pagare	Servizio di pagamento del canone	Pagamenti

pagamenti		canone CIMP	per la diffusione o l'esposizione di messaggi pubblicitari nel territorio comunale	dovuti
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
Demografici elettorali e statistici	Stato civile	(22) Richiedere una pubblicazione di matrimonio	Servizio per la richiesta di autorizzazione previa celebrazione dei matrimoni civili	Permessi e Autorizzazioni

Pur facendo riferimento a contenuti informativi diversi, le procedure che il cittadino dovrà fare per avviare un'istanza dovranno essere simili. Inoltre, anche l'interfaccia dei diversi servizi dovrà essere coerente e "ricorrente", permettendo al cittadino una più facile fruizione dei servizi digitali stessi.

2.3 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
- 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

2.4 Integrazioni

I servizi digitali dovranno essere integrati con le seguenti piattaforme:

- le piattaforme abilitanti come da Linee Guida. In particolare l’integrazione con
 - PagoPa dovrà avvenire attraverso la piattaforma di Regione Veneto MyPay;
 - SPID/CIE/CNS dovrà avvenire attraverso la piattaforma di Regione Veneto MyID.
- Il software di protocollo e gestione documentale dell’Ente: sicr@web di Maggioli
- Anagrafe della popolazione residente (ANPR o LAC)
- Piattaforma ISEE dell’INPS
- Il software di back-office per i servizi socio-assistenziali: Welfare-gov di Clesius.

Per gli altri servizi selezionati sarà definito dall’Ente durante il progetto.

2.5 Area Personale Unica e Interoperabilità

Secondo le Linee guida contenenti regole tecniche, ai sensi dell’art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell’Amministrazione Digitale l’area riservata del cittadino (fascicolo del cittadino) deve essere unico per tutto l’Ente, pertanto il fornitore dovrà

mettere a disposizione un sistema di dialogo applicativo, tramite interfacce Web Service API (Rest o Soap), per la piena interoperabilità con servizi digitali sviluppati da altri operatori. A fornitori terzi dovrà essere possibile alimentare il fascicolo del cittadino con notifiche, documenti, pagamenti e contenuti/fasi dei procedimenti e nello stesso tempo dal fascicolo del cittadino deve essere possibile invocare fasi di di work-flow di servizi di terzi parti. Questo al fine di consentire al cittadino di aver un'unica area personale nel rapporto con l'ente indipendentemente dal soggetto fornitore del servizio online.

2.6 Back office per i servizi digitali

Per il servizi digitali per i quali non è prevista l'integrazione con il sw di back-office il fornitore deve mettere a disposizione un'area riservata per gli operatori comunali per la gestione dell'iter del procedimento almeno nelle fasi principali:

- protocollazione manuale e/o automatica in base alle esigenze del settore
- presa in carico dell'istanza
- eventuali richieste di integrazione
- risposta al cittadino

2.7 Consolle Operatore

Dovrà essere messo a disposizione degli operatori comunali un CMS semplice e intuitivo per la gestione dei contenuti del sito informativo e una consolle per la configurazione, personalizzazione e attivazione di nuovi servizi digitali in autonomia, oltre quelli previsti dalla presente fornitura. L'Ente dovrà essere autonomo nel dispiegamento di un nuovo servizio, comprensivo delle integrazioni suddette, utilizzando la consolle senza necessità di scrivere codice software.

2.8 Gruppo Lavoro del Fornitore

Il fornitore dovrà indicare il numero, ruolo e professionalità del gruppo di lavoro dedicato alla realizzazione dell'intervento in oggetto, avendo cura anche di fornire i CV di ogni membro del gruppo di lavoro. Dovranno essere tutti specialisti nell'ambito dello sviluppo web e coordinati da una apposita figura professionale di Project Manager che sarà il riferimento del Fornitore verso l'Ente.

2.9 Trasferimento dei contenuti dall'attuale al nuovo sito

Il fornitore dovrà garantire tutto il supporto necessario per il trasferimento dei contenuti, individuati dall'Ente, dall'attuale al nuovo sito, anche mediante la messa a disposizione di procedure automatiche o semi-automatiche al fine di rendere le attività di trasferimento semplici, sicure e veloci. Il Comune di Vicenza deve essere posto nelle migliori condizioni per garantire tempi certi e compatibili con quanto definito nel cronoprogramma. Il Fornitore deve dare tutta la propria disponibilità a collaborare con il Fornitore del sito attuale per la migrazione dei dati.

2.10 Formazione

Il fornitore dovrà inserire nella propria offerta un adeguato piano formativo per i diversi profili di operatori coinvolti (gestore del sito, redattori, etc ..) e dovrà consentire agli operatori comunali coinvolti di acquisire le competenze necessarie per utilizzare e per avere una completa padronanza delle funzionalità del servizio con l'obiettivo di raggiungere l'autonomia nella propria operatività.

2.11 Portabilità del servizio

Il Fornitore deve garantire la migrazione del servizio verso un altro operatore, con conseguente eliminazione permanentemente dei propri dati al termine della procedura di migrazione. In aggiunta, il Fornitore SaaS dovrà fornire la documentazione delle procedure e modalità di reversibilità del servizio.

Il Fornitore garantisce all'ente la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio in formati pubblici e aperti.

3. Cronoprogramma

In considerazione dell'intervenuta approvazione del PNRR con l'inserimento dell'intervento in oggetto 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 **9 mesi (270 giorni)** a partire dalla data di stipula del contratto, secondo un cronoprogramma che sarà proposto dal Fornitore ed approvato dalle parti entro 15 giorni dalla stipula del contratto. Sarà obbligo del Fornitore, attraverso il Project Manager, verificarne la scrupolosa osservanza comunicando tempestivamente qualsiasi criticità o ritardo.

Considerando questo vincolo temporale pertanto, sarà cura del soggetto affidatario fornire relazioni periodiche sullo stato di avanzamento dei servizi, in particolare riguardo a:

1. Numero delle pagine da migrate già lavorate e attivabili sul nuovo sito sul totale da migrare
2. Numero dei servizi già attivati;
3. Verifica delle anomalie riscontrate;
4. Completamento delle relazioni di rilascio del sito e rilascio servizi comunali.

In ogni caso, il Referente Interno dell'Ente potrà richiedere, in qualunque momento, informazioni in merito agli stati di avanzamento.

3.1 Disponibilità della soluzione software

Si richiede che la soluzione fornita sia già disponibile e collaudata, pronta per:

- l'inserimento dei contenuti per la parte di "pacchetto cittadino informato"
- la configurazione e personalizzazione dei 6 servizi digitali per il "pacchetto cittadino attivo".

4. Conclusione del progetto

4.1 Raggiungimento degli obiettivi

Per raggiungimento degli obiettivi si intende l'implementazione del sito e dei servizi selezionati in fase di adesione risultando gli stessi disponibili online e raggiungibili all'url istituzionale dell'ente (www.comune.vicenza.it) secondo gli standard previsti per l'erogazione di servizi informativi e delle

transazionali al cittadino in conformità a quanto specificato al punto 2.3 del presente documento. L'obiettivo si concretizza nel rispetto dei *criteri di conformità* specificati negli avvisi e dettagliati nell'*Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1* per la tipologia di ente "Comune" sia per il "Pacchetto cittadino informato" che per "Pacchetto cittadino attivo". Oltre ai criteri di conformità, che devono essere obbligatoriamente implementati, si chiede di considerare, ogni volta sia possibile, anche la corretta implementazione delle *raccomandazioni* progettuali, pur non essendo oggetto di verifica tecnica ed asseverazione, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

4.2 App di valutazione dell'adesione al modello

L'App di valutazione dell'adesione ai modelli (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versione-attuale/index.html>) è lo strumento di riferimento per la valutazione della qualità, delle caratteristiche e del rispetto dei criteri di conformità di sito e servizi digitali; essa fornisce, all'interno di un report, le informazioni necessarie a interpretare i risultati ed apportare eventuali migliorie al sito, sia durante la fase di sviluppo sia alla conclusione dei lavori per accertare la conformità del prodotto.

Ulteriore condizione per considerare raggiunti gli obiettivi di implementazione del sito e dei servizi digitali e poter procedere alla fase di redazione del Verbale di conformità tecnica (punto 4.3 del presente documento) è pertanto la fornitura da parte dell'affidatario del report generato dall'APP di valutazione dell'adesione ai modelli da cui risulta che tutti i criteri richiesti sono stati superati con successo.

Il fornitore dovrà utilizzare l'App di valutazione nella sua versione più recente.

Al fine di avere le massime probabilità di superare positivamente la fase di asseverazione e verifiche tecniche è fondamentale che tutti i risultati del report generato dall'App di valutazione risultino superati con successo.

4.3 Verbale di conformità tecnica

Al rilascio del nuovo sito web comunale, comprensivo del "Pacchetto cittadino informato" e "Pacchetto cittadino attivo", il fornitore dovrà redigere una relazione che attesti la conformità tecnica così come descritta del paragrafo "3.1 *Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni*" dell' *Allegato 2 alle Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM denominato Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1*.

Pertanto il fornitore attesterà che il nuovo sito del Comune di Vicenza rispetti tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino informato e che tutti i sei nuovi servizi digitali al cittadino, sopraindicati, rispettano tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino attivo.

Inoltre il fornitore garantirà tutte le attività di supporto al Comune di Vicenza necessarie per terminare lo step 4 del Fascicolo di Progetto sul portale PA Digitale 2026, denominato Completamento delle attività.

5. Manutenzione

5.1 Manutenzione adeguativa

Si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano il servizio non più conforme e/o adeguato alle nuove condizioni. Il Fornitore dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle

normative in vigore. Gli interventi di manutenzione adeguativa normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con l'Ente e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del servizio dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione.

Tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore.

5.2 Manutenzione evolutiva, migliorativa

Il fornitore deve dare la propria disponibilità a valutare eventuali richieste di l'evoluzione del software proveniente dall'Ente ed esse avranno una propria valutazione tecnico-economica.

6. Gestione del servizio

La configurazione ed attivazione del servizio "Pacchetto cittadino informato" e "Pacchetto cittadino attivo" basata sulle piattaforme *OpenCity Italia Sito web comunale* e *OpenCity Italia La stanza del cittadino* deve essere accompagnata da un periodo di gestione degli stessi di 12 mesi, dalla data di collaudo del sito e dei servizi digitali.

Tale servizio potrà essere erogato in modalità in SaaS su cloud qualificato ACN (Agenzia per la Cyber-sicurezza Nazionale) con i seguenti livelli di servizio minimi:

A) Disponibilità dei servizi: 99.95%

[in percentuale calcolata su base mensile come rapporto tra valore di uptime e il tempo totale]:

La disponibilità del servizio per un tempo complessivo calcolato su base mensile inferiore o uguale al valore soglia di disponibilità richiesta, costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nel Foglio Patti e Condizioni

B) Support hours: Tutti i giorni, tutto il giorno (24/7) tramite sistema online di trouble ticketing - *[L'orario in cui il servizio di supporto tecnico del fornitore è operativo]*

- Email: 24/7/365
- Telefono: LUNEDI' - VENERDI' 8:00 – 18:00 (esclusi i festivi)
- Cellulare per assistenza fuori orario di ufficio: (da usare in caso di grave disservizio del sito e durante il periodo elettorale e di raccolta dei dati dei seggi)

La disponibilità del supporto tecnico del fornitore per un tempo complessivo inferiore al valore richiesto, costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nel Foglio Patti e Condizioni

C) Massimo tempo di risposta alla prima richiesta di supporto per un problema **bloccante** (ovvero un errore estremamente grave che compromette totalmente l'operatività degli utenti, creando loro un danno oppure perdendo dati oppure pregiudicando la raccolta delle informazioni entro eventuali scadenze previste sul servizio, oppure rendendo il servizio indisponibile per gli utenti: carico):60minuti

[il tempo massimo in cui viene presa in carico una richiesta di supporto]

Il tempo di presa in carico della prima richiesta di supporto che avviene in un tempo complessivo superiore al valore richiesto, costituisce disservizio e potrà comportare l'emissione di una penale come dettagliato nel Foglio Patti e Condizioni

Il Fornitore dovrà implementare delle politiche e dei piani operativi per garantire la continuità del servizio (business continuity). Inoltre, dovrà gestire tempestivamente il ripristino dell'operatività del servizio in seguito ad eventi catastrofici o imprevisti (disaster recovery).

Il Fornitore dovrà produrre e invierà all'Ente un report periodico contenente il riepilogo dell'andamento dei livelli di servizio nel periodo e che evidenzia gli eventuali sforamenti rispetto agli SLO e le penali compensative maturate.

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