



CAPITOLATO TECNICO

MISURA 1.4.1 - “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI”

Indice generale

1. MISURA 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI.....	4
2. SCELTE PROGETTUALI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO MISURA PNRR 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI.....	4
3. AVVIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA.....	6
4. SERVIZI DI REALIZZAZIONE DEL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE.....	7
4.1 NORMATIVA E MATERIALI A SUPPORTO.....	8
4.1.1 Normativa.....	8
4.1.2 Materiali a supporto.....	8
5. REALIZZAZIONE DI SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO.....	11
5.1. ATTIVITÀ INCLUSE NEL SERVIZIO.....	11
5.2. REQUISITI FUNZIONALI MINIMI.....	12
5.3. REALIZZAZIONE DEL SITO INTERNET E SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO – SCHEDA TECNICA.....	13
6. REQUISITI TECNICI MINIMI.....	14
7. CRITERI DI ACCETTAZIONE DEI SERVIZI REALIZZATI.....	21
7.1. Obiettivi di miglioramento dei siti comunali.....	21
7.2. Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino.....	21
7.3. Raggiungimento dell'obiettivo di conformità.....	21
8. TEMPI E CARATTERISTICHE DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA, PENALITA'.....	22
9. CONTESTAZIONI, IRREGOLARITA' E INADEMPIENZE CONTRATTUALI.....	22
10. PAGAMENTI.....	22
11. SUBAPPALTO.....	23
12. OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI.....	23
13. CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	23
14. NORME DI RINVIO.....	23
15. CONTROVERSIE E DISPOSIZIONI FINALI.....	23



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Dati identificativi

Anagrafica dell'Ente	
Tipologia Ente	PAL
Denominazione Ente	COMUNE DI SANT'ANTIOCO
Posta elettronica	protocollo@comune.santantioco.legalmail.it
PEC	protocollo@comune.santantioco.legalmail.it
Codice Fiscale	81002570927
Partita Iva	03109320923

1.2 Referente dell'ente per l'implementazione del progetto	
Referente progetto	Dott.ssa Beatrice Lai
Qualifica	Responsabile Servizio Informatico
Telefono	07818030213
Posta elettronica	beatrice.lai@comune.santantioco.su.it
PEC	protocollo@comune.santantioco.legalmail.it

1.3 Codici progetto	
CUP del Progetto	D31F22001570006
CIG	9854170E52
CPV	72000000-5



1. MISURA 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

L'appalto riguarda la fornitura di servizi correlati alla Misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici.

I servizi necessari a realizzare gli obiettivi della misura PNRR 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici, sono in particolare, di due tipologie:

- realizzazione del sito istituzionale del Comune
- digitalizzazione di uno o più servizi che il Comune eroga ai propri cittadini

L'esecuzione della fornitura si conforma necessariamente alle prescrizioni contenute:

1. Allegato 2 all'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale Di Ripresa E Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 "Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici" Comuni - 1.4 "Servizi E Cittadinanza Digitale", che è parte integrante e sostanziale del presente documento.
2. "Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum - (ZIP)" reperibili al seguente indirizzo https://assets.innovazione.gov.it/1666021877-221017_lg-avvisi-lump-sum.zip, che sono parte integrante e sostanziale del presente documento.

2. SCELTE PROGETTUALI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO MISURA PNRR 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Servizi al cittadino

Il Servizio Informatico, ha proceduto ad effettuare un'attenta analisi della situazione attuale, in relazione all'erogazione dei servizi on line gestiti, dei software gestionali interni in utilizzo e del portale istituzionale.

Per quanto attiene i software gestionali, l'Ente ha iniziato un percorso di armonizzazione degli stessi, che ha portato ad effettuare scelte mirate all'unificazione delle diverse banche dati, in un unico data base.

La scelta dei gestionali di riferimento è stata indirizzata sulle soluzioni della società ADS Gruppo Finmatica.

Questa integrazione, negli anni, ha consentito tramite un'unica piattaforma software, la gestione di adempimenti che prima avvenivano mediante l'utilizzo di diversi gestionali, come ad esempio gli adempimenti relativi al portale *amministrazione trasparente* ed agli adempimenti di cui alla *Legge n. 190/2012*.

È in corso inoltre, la conclusione della migrazione e messa in esercizio, del software per la gestione dei tributi comunali.

Il percorso di unificazione di tutti i gestionali, si concluderà con la prossima migrazione dei servizi demografici.

Grazie a questa integrazione, ad oggi risultano implementati diversi servizi al cittadino, tramite l'utilizzo di un'unica piattaforma di software gestionale:

- Sistema dei pagamenti PagoPa, integrato con la contabilità finanziaria
- Istanze on line
- Albo pretorio
- Amministrazione trasparente
- AppIO



- Accesso ai servizi da parte del cittadino, con sistema SPID/CIE

L'intero sistema, quindi, per mezzo di software gestionali interni utilizzati quotidianamente, viene alimentato ed esposto verso internet, in maniera automatica.

Sito web istituzionale

Il sito web istituzionale, risalente all'anno 2021, nell'attuale versione, ricalca in parte le direttive emanate da Agid per i siti delle P.A. disponibili fino a quel periodo. Lo stesso quindi necessita di una revisione, per essere coerente con quanto previsto dalle nuove linee guida ed alle prescrizioni previste nella misura PNRR 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici.

Analisi del contesto

La situazione che si è delineata nel corso degli anni, ha visto un'evoluzione dei portali istituzionali delle P.A., che ha portato ad una divisione della parte prettamente informativa istituzionale, quale ad esempio la fruizione di avvisi, notizie, eventi, informazioni sulla struttura organizzativa dell'Ente, da quella di erogazione dei servizi al cittadino.

La prima viene erogata tramite l'utilizzo del CMS del portale web, mentre la seconda, mediante l'utilizzo dei software gestionali interni, che provvedono ad implementare in maniera automatica, i dati necessari per l'erogazione dei servizi al cittadino.

Lo scenario attuale, nella maggioranza dei siti web delle P.A. italiane, vede quindi i portali istituzionali, costituiti da diverse piattaforme, che vengono richiamate in home page, ma che rimandano a pagine di erogazione di servizi, alimentati, nella maggior parte dei casi, da soluzioni software diverse. Questo perché i gestionali interni, sono di diversi fornitori, i quali, ognuno in maniera scollegata dagli altri, espone i propri dati sul web, spesso in maniera graficamente disallineata dal portale web principale.

Al fine di conseguire appieno la massima efficienza, efficacia ed economicità, nella gestione del bando relativo alla *Misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici*, si ritiene conveniente indirizzare la scelta verso una soluzione unica, affidando ad un solo fornitore la realizzazione dell'intero progetto. Infatti, come evidenziato in precedenza, il portale istituzionale dell'Ente, risulta per la maggior parte, orientato ad erogare servizi al cittadino, mentre una parte residuale è dedicata alla fruizione di informazioni. Inoltre, vista la rigorosa prescrizione di regole tecniche ed i successivi controlli che verranno effettuati, obbligatori per poter ricevere il contributo dei fondi PNRR, risulta complicato e poco efficiente coinvolgere differenti fornitori, anche ipotizzando una suddivisione dei compiti, con un fornitore che realizzi la parte *cittadino informato* e l'altro la parte *cittadino attivo*. Sarebbe assai dispendioso e dispersivo, accordare le due parti al fine di integrarsi in maniera tecnica (profilo grafico e rispetto delle linee guida Agid da una parte, sezioni relative ai servizi, gestite separatamente dall'altra) con eventuale ridondanza di accessi tramite identità digitale, per le due piattaforme separate.

Queste considerazioni sono state alla base delle scelte adottate da questo Ente, che a partire dal 2011, ha intrapreso un percorso che portasse all'unificazione dei software gestionali, concentrando su un unico data base, le informazioni gestite.

Il bando PNRR relativo alla Misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici

Con il bando della Misura 1.4.1 - Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici, viene tracciata una linea che mette le basi per rendere omogenei tutti i siti delle P.A. italiane, dando tutte le indicazioni tecniche e progettuali, tramite le linee guida emanate da Agid e le norme emanate per il settore, con il C.A.D., con le quali, già da alcuni anni, è stato intrapreso il percorso di progettazione dei portali istituzionali delle P.A.. Oggi queste norme diventano tassative,



per poter accedere ai fondi del PNRR.

L'analisi di quanto sopra esposto, ha dato impulso al Responsabile della Transizione Digitale, a scegliere la strategia da adottare per la realizzazione di quanto previsto dal bando della *Misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici*, procedendo per l'affidamento della fornitura, verso un'unica soluzione, che preveda la realizzazione delle due componenti previste nel bando, *cittadino attivo* e *cittadino informato*.

Nel caso del Comune di Sant'Antioco, la domanda di finanziamento è stata richiesta per la realizzazione delle seguenti attività:

1. RICHIEDERE L'ACCESSO AGLI ATTI
2. RICHIEDERE ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA
3. RICHIEDERE PERMESSO PER PARCHEGGIO INVALIDI
4. PAGARE TRIBUTI IMU
5. SITO INTERNET (PACCHETTO CITTADINO INFORMATO)

L'esecuzione della fornitura si conforma necessariamente alle prescrizioni contenute:

1. Allegato 2 all'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni Investimento 1.4 "Servizi E Cittadinanza Digitale", che è parte integrante e sostanziale del presente documento.
2. "Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum - (ZIP)" reperibili al seguente indirizzo "https://assets.innovazione.gov.it/1666021877-221017_lg-avvisi-lump-sum.zip", che sono parte integrante e sostanziale del presente documento.

3. AVVIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA

L'Operatore affidatario dovrà garantire ed attestare il completamento delle attività in coerenza con gli obiettivi della Misura e del concernente Avviso, relativi al finanziamento del presente intervento. In particolare, l'Operatore dovrà predisporre un modello di controllo e gestione che garantisca il soddisfacimento dei seguenti criteri:

1. la conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale di cui all'Allegato 2 dell'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" COMUNI INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE";
2. la conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino di cui all'Allegato 2 dell'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" COMUNI INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE";

L'Operatore dovrà, per la realizzazione e la verifica delle predette conformità ed indirizzi dell'intervento, sviluppare un modello operativo e documentale coerente con le attività di avviamento ed implementazione del sistema:

1. Avvio del progetto - Analisi delle attività di start-up
2. Disegno della soluzione (lì dove applicabile)
3. Progettazione esecutiva e analisi implementativa
4. Piano di gestione del progetto contenente Piano di output e deliverable di fornitura
5. Analisi implementativa
6. Definizioni delle Interfacce API ed integrazioni (lì dove applicabile)



7. Creazione Interfacce API ed integrazioni (lì dove applicabile)
8. Implementazione dei moduli applicativi (lì dove applicabile)
9. Definizione delle modalità di caricamento dei dati di avvio, anche attraverso migrazione dei dati dai sistemi preesistenti
10. Installazione e configurazione degli ambienti compresa migrazione dati
11. Testing
12. Collaudo
13. Attività e output previsti per la formazione
14. Formazione utenti
15. Completamento migrazione dati
16. Go live di fase e rilascio in esercizio
17. Supporto correttivo e fine tuning
18. Consegna deliverable

Le attività elencate si raggruppano in fasi di progetto, potranno essere concatenate rispettando le propedeuticità ed i vincoli che si generano tra i moduli e le relative fasi di realizzazione. La proposta di pianificazione, ovvero il Piano Operativo che può essere presentato anche nella forma di un GANTT, e la concatenazione delle stesse in fasi di progetto sono a carico del Fornitore che nell'offerta tecnica fornirà il dettaglio della proposta.

Preliminarmente al passaggio alla fase successiva, dovrà avvenire la formale accettazione del deliverable prodotto mediante comunicazione del RUP.

4. SERVIZI DI REALIZZAZIONE DEL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE

Obiettivo del presente servizio è la realizzazione o il rifacimento sostanziale del sito istituzionale del Comune, tramite l'adesione al modello Comuni¹ realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia².

La realizzazione/il rifacimento sostanziale del sito prevede l'implementazione della struttura prevista dal modello Comuni in termini di architettura dell'informazione, realizzazione delle interfacce, di architettura dell'informazione e di integrazione delle interfacce relative alle piattaforme abilitanti.

Propedeutica all'erogazione del Servizio di realizzazione del sito istituzionale è la redazione, previo eventuale sopralluogo/colloquio con la Stazione Appaltante, di un "Piano Operativo" in coerenza con quanto riportato al

Paragrafo precedente, il quale, una volta redatto, deve essere sottoposto all'approvazione della Stazione Appaltante.

Il tempo massimo previsto per la consegna del Piano Operativo è di 30 gg consecutivi a decorrere dalla data di ricezione dell'ordine.

Si precisa che l'avvio ed il completamento delle attività incluse nel servizio devono avvenire nel rispetto delle tempistiche espresse nell'Avviso relativo al finanziamento della misura PNRR 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici.

4.1 NORMATIVA E MATERIALI A SUPPORTO

Il Fornitore deve garantire e periodicamente aggiornare la definizione e orientamento della progettazione nonché della realizzazione del sito e dei servizi digitali per il cittadino erogati secondo quanto definito dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e dalle Linee Guida adottate ai sensi dell'art. 71 dello stesso decreto, tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

¹ <https://designers.italia.it/modello/comuni/>

² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/stabile/index.html>



4.1.1 Normativa

- a) D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice della Stazione Appaltante digitale (CAD)
- b) Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- c) D.L. 77/2021 (Decreto semplificazioni)
- d) circolare AgID 63/2013 "Linee guida per la valutazione comparativa prevista dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice della Stazione Appaltante digitale
- e) Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
- f) Accessibilità
 - 1. AgID: Dichiarazione di accessibilità
 - 2. AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici
 - 3. Direttiva UE n. 2102/2016
 - 4. Legge 9 gennaio 2004, n. 4
- e. Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1
- g) Reg. UE n. 679/2016 ("GDPR")
- h) AgID Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
- i) AgID Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"
- j) AgID Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
- k) Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- l) AgID Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
- m) Riuso - CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti): https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_VI-articolo_69.html?highlight=riuso

4.1.2 Materiali a supporto

- a) Documentazione del modello Comuni <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs>

L'erogazione del servizio prevede per il Fornitore l'espletamento delle seguenti attività minime:

- Valutazione dello stato dell'arte del sito istituzionale del Comune. Il Fornitore deve analizzare le caratteristiche, le aree/sezioni disponibili, i contenuti e le relative modalità di gestione, le interazioni con i sistemi informativi del Comune e i flussi dati scambiati attraverso il sito con sistemi interni o con altre Pubbliche Amministrazioni per la messa a punto delle specifiche tecniche da adottare, che dovranno essere omogenee in tutte le sezioni del portale.
Il Fornitore ha la responsabilità di riportare il risultato dell'analisi in un documento che deve essere consegnato alla Stazione Appaltante e costituisce elemento essenziale per le successive attività di adesione al modello.
- Valutazione dell'adesione al modello del nuovo sito, nel rispetto dei requisiti tecnici descritti nel presente documento, delle linee guida e di risorse, strumenti e modelli resi disponibili dal progetto Designers Italia³; il Fornitore deve integrare il documento di cui al punto precedente descrivendo almeno:
 - La stima del volume atteso di interazioni con il sito, per tipologia di utente e tipologia di servizio;
 - Il dimensionamento della infrastruttura necessaria all'esercizio;
 - Le modalità e il sistema di content management che la Stazione Appaltante utilizzerà, anche in funzione dei sistemi e dei contratti già esistenti per lo specifico scopo o del riuso di soluzioni messe a disposizione da altre

³ <https://designers.italia.it/modello/comuni/>



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Amministrazioni, come previsto dall'articolo 69 del CAD⁴;

- La declinazione della progettazione delle interfacce, della struttura e delle modalità di navigazione del modello;
- Una checklist in cui sia tracciato il rispetto dei requisiti funzionali e tecnici minimi descritti più avanti nel capitolato;
- Gli elementi essenziali per il collaudo da parte del Comune, intesi come i test funzionali e non funzionali (es. prestazionali, di sicurezza, di usabilità, etc.) minimi che la Stazione Appaltante eseguirà per il collaudo del sito istituzionale.

Il Fornitore rende disponibile alla Stazione Appaltante il documento integrato entro 30 giorni dal completamento delle attività.

- Adesione al modello del nuovo sito, nel rispetto dei requisiti tecnici descritti nel presente documento, delle linee guida e di risorse, strumenti e modelli resi disponibili dal progetto Designers Italia⁵, tramite:
 - Realizzazione del sito istituzionale comprendente le aree previste nel par. 4.3 Requisiti funzionali minimi e la sua predisposizione al collaudo e all'esercizio;
 - Migrazione dei contenuti dal sito attuale al sito realizzato ed il popolamento del sistema di content management con i contenuti presenti nel vecchio sito;
- Supporto al collaudo da parte del Comune da realizzarsi mediante assistenza tecnica alla configurazione dell'ambiente di collaudo e mediante sessioni formative dei soggetti individuati dalla Stazione Appaltante per l'esecuzione del collaudo;
- Supporto al rilascio in esercizio, da realizzarsi anche mediante presenza on site presso la Stazione Appaltante richiedente e finalizzata a garantire il necessario supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e alle verifiche tecniche successive al rilascio; in particolare, si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- Formazione dei referenti del Comune per l'ordinaria gestione in esercizio del sito istituzionale, da svolgersi almeno parzialmente o presso la Stazione Appaltante, con una seduta collettiva d'aula in modalità remota, e con affiancamento operativo nelle attività di ordinaria gestione del sito per un minimo di 8 ore, anche non continuative, erogate complessivamente ai referenti individuati dalla Stazione Appaltante;
- Garanzia sul software sviluppato, per 12 mesi a partire dal rilascio in esercizio del nuovo sito istituzionale, finalizzata esclusivamente alla correzione di eventuali bug, malfunzionamenti o difformità di funzionamento rispetto a quanto espresso nei requisiti e comprensiva dei relativi test volti alla verifica dell'effettiva risoluzione del bug/malfunzionamento.
- Presa in carico della gestione del dominio www.comune.santantioco.su.it, per la migrazione dei contenuti statici presenti nell'attuale portale istituzionale, che saranno a carico del Fornitore, quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:
 1. dati riferiti all'amministrazione, Sindaco Giunta, Commissioni, organigramma uffici, aree tematiche e suoi contenuti;
 2. bandi di gara, avvisi di concorsi, ecc.
 3. portali relativi ad albo, amministrazione trasparente istanze on line, attualmente attivi, dovranno essere resi fruibili nel nuovo sito, con le modalità e linee guida emanate da Agid ed in linea alle prescrizioni tecniche previste nel bando della Misura 1.4.1.

Per quanto riguarda la formazione dei referenti, sopra citata, il Fornitore è tenuto a supportare ed affiancare il Comune per il trasferimento di know how relativo al nuovo sito realizzato.

A tal fine la Stazione Appaltante concorda con il Fornitore la modalità di erogazione del supporto e dell'affiancamento, anche in funzione del numero di referenti che la Stazione Appaltante intende coinvolgere, previsti per n. 3 unità, una di redattore e due di webmaster/amministratori di sistema, per un numero di 3 giornate (calcolate di 6 ore ciascuna).

Il Fornitore deve inoltre rendere disponibile il materiale didattico prodotto per la formazione d'aula e una guida al sito istituzionale del Comune, nei tempi concordati con la Stazione Appaltante.

⁴ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2018-09-28/_rst/capo6_art69.html

⁵ <https://designers.italia.it/modello/comuni/>



L'offerta economica, dovrà prevedere la realizzazione del portale e dei servizi previsti al paragrafo 5., con la manutenzione ed assistenza, per un periodo di **anni TRE**.

4.3. REQUISITI FUNZIONALI MINIMI

Il sito istituzionale dovrà prevedere:

- L'area pubblica;
- L'area riservata con accesso profilato per la Stazione Appaltante, necessaria alla gestione del sito istituzionale, per la quale il Comune indicherà al Fornitore, in fase di esecuzione contrattuale, le caratteristiche e le funzionalità richieste per ciascun profilo e i relativi privilegi;
- L'area riservata per il cittadino, funzionale alla richiesta dei servizi e alla loro gestione;
- La funzionalità di valutazione sito e servizi, che consenta ai fruitori del sito istituzionale (cittadini, imprese, altre PA) di fornire feedback sull'utilizzo del sito, la disponibilità e il funzionamento dei servizi erogati, in forma descrittiva e/o forma grafica sintetica, secondo quanto indicato nella documentazione del modello;
- La funzionalità di richiesta di assistenza, che contenga almeno un rimando alle domande frequenti (FAQ) e a un contatto telefonico degli uffici di competenza, e offra inoltre la possibilità di prenotare un appuntamento e ricorrere a un sistema testuale di messaggistica asincrona;
- Un'area per la segnalazione disservizi, che contenga la possibilità di selezionare la tipologia della segnalazione, di inserire il luogo geografico degli oggetti della segnalazione, la descrizione degli oggetti della segnalazione, l'inserimento di eventuali allegati;
- La funzionalità di prenotazione appuntamento, in cui il cittadino possa selezionare la sede di riferimento del servizio, le opzioni di giorno e data disponibili presso lo sportello e indicare la motivazione dell'appuntamento.

Il sito istituzionale dovrà inoltre prevedere l'integrazione con le piattaforme abilitanti (come, a titolo di esempio, SPID, Cie, PagoPA, ANPR, App IO), già attive ed integrate con i gestionali ADS;

In ogni caso, il sito istituzionale dovrà raggiungere gli obiettivi di conformità al modello previsti nel paragrafo 6. REQUISITI TECNICI MINIMI, del seguente documento.

5. REALIZZAZIONE DI SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO

L'Ente, per l'ottenimento dei contributi previsti dall'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" Comuni Investimento - 1.4 "Servizi E Cittadinanza Digitale" ha indicato nella domanda di partecipazione i seguenti servizi:

1. RICHIEDERE L'ACCESSO AGLI ATTI
2. RICHIEDERE ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA
3. RICHIEDERE PERMESSO PER PARCHEGGIO INVALIDI
4. PAGARE TRIBUTI IMU

Propedeutica all'erogazione del presente servizio è la redazione, previo eventuale sopralluogo/colloquio con la Stazione Appaltante, di un "Piano Operativo" che contiene il cronoprogramma delle attività previste dal servizio, il quale, una volta redatto, deve essere sottoposto all'approvazione della Stazione Appaltante.

Il tempo massimo previsto per la consegna del Piano operativo è di 30 gg a decorrere dalla data di ricezione dell'ordine.



Si precisa che l'avvio ed il completamento delle attività incluse nel servizio dovranno avvenire nel rispetto delle tempistiche espresse nell'Avviso relativo al finanziamento della misura PNRR 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici.

5.1. ATTIVITÀ INCLUSE NEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio prevede per il Fornitore l'espletamento delle seguenti attività minime:

- Valutazione dello stato dell'arte del servizio come erogato dalla Stazione Appaltante e produzione di un documento strutturato di analisi dei flussi di servizio attuali, delle procedure amministrative necessarie all'erogazione del servizio, dei flussi di interazione, dei sistemi e servizi di backend necessari all'erogazione del servizio al cittadino richiedente, in ottica digitale end-to-end – l'interazione tra il cittadino e la Stazione Appaltante dovrà avvenire unicamente in modalità digitale, senza ricorso a processi o parti di processo che non si svolgano tramite l'interfaccia di servizio della Stazione Appaltante e minimizzando la necessità di stampa e caricamento di documenti cartacei; il documento dovrà essere consegnato alla Stazione Appaltante entro 7 giorni dal completamento dell'attività;
- Progettazione e realizzazione dell'intervento di digitalizzazione del servizio, comprensivo di produzione del documento di progettazione che tenga conto delle linee guida, delle valutazioni comparative finalizzate al rispetto dell'articolo 69 del CAD, di eventuali interventi di migrazione al cloud (pianificati o già in corso all'atto della raccolta dei requisiti) e dei requisiti espressi dal Comune, della definizione/progettazione e implementazione dei flussi di processo necessari all'erogazione del servizio digitale al cittadino e dei relativi flussi d'interazione; il documento di progettazione dovrà essere elaborato a partire dal documento prodotto dall'attività di valutazione dello stato dell'arte del servizio e dovrà essere consegnato alla Stazione Appaltante entro 7 giorni dal completamento dell'attività;
- Realizzazione delle interfacce utente, secondo i modelli di servizio digitale per il cittadino resi disponibili dal Dipartimento per la trasformazione digitale nell'ambito del progetto Designers Italia all'indirizzo <https://designers.italia.it/modello/comuni/> e periodicamente aggiornati;
- Implementazione delle integrazioni software con i sistemi applicativi di backend necessari all'erogazione del servizio digitale; le integrazioni possono riguardare ad esempio: applicazioni per la gestione dell'agenda appuntamenti della Stazione Appaltante, applicazioni e servizi per il protocollo e la gestione documentale, applicazioni e servizi per la gestione dei pagamenti verso la Stazione Appaltante e legati all'erogazione del servizio, etc..
- In particolare, il Fornitore del servizio deve, in fase di raccolta dei requisiti per l'integrazione e periodicamente nel corso degli sviluppi software, verificare la rispondenza dei requisiti iniziali e verificare gli impatti di eventuali migrazioni al cloud di applicazioni e servizi di backend, aggiornando di conseguenza i documenti prodotti sia in fase di raccolta requisiti sia in fase di progettazione.
- Si precisa che nel caso in cui il Comune abbia in corso migrazioni al cloud di servizi o sistemi di backend, tali migrazioni dovranno essere completate con esito positivo prima dell'avvio delle attività di sviluppo software finalizzate all'integrazione lato backend dei servizi digitali, salvaguardando in ogni caso il rispetto dei vincoli temporali previsti dall'Avviso per le attività finanziate nell'ambito della misura PNRR 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici.
- Supporto al collaudo da parte del Comune da realizzarsi mediante assistenza tecnica alla configurazione dell'ambiente di collaudo e mediante sessioni formative dei soggetti individuati dalla Stazione Appaltante per l'esecuzione del collaudo;
- Supporto al rilascio in esercizio, da realizzarsi anche mediante presenza on site presso la Stazione Appaltante richiedente e finalizzata a garantire il necessario supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e alle verifiche tecniche successive al rilascio; in particolare, si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- Formazione dei referenti del Comune per l'ordinaria gestione in esercizio del sito istituzionale, da svolgersi



almeno parzialmente presso la Stazione Appaltante, con una seduta collettiva d'aula e con affiancamento operativo nelle attività di ordinaria gestione del servizio per un minimo di 18 ore, anche non continuative, erogate complessivamente ai referenti individuati dalla Stazione Appaltante;

- Garanzia sul software sviluppato, per 12 mesi a partire dal rilascio in esercizio del nuovo sito istituzionale, finalizzata alla correzione di eventuali bug, malfunzionamenti o difformità di funzionamento rispetto a quanto espresso nei requisiti e comprensiva dei relativi test volti alla verifica dell'effettiva risoluzione del bug/malfunzionamento.
- Manutenzione del portale istituzionale, rispetto a nuovi aggiornamenti e/o rilasci di modifiche, emanate da Agid, successivamente alla pubblicazione del nuovo sito, per un periodo di mesi 12.

5.2. REQUISITI FUNZIONALI MINIMI

Si riportano di seguito i requisiti funzionali minimi:

- Integrazione del servizio digitalizzato nel portale istituzionale con possibilità per il cittadino di accedere con utenza profilata, con accesso SPID/CIE;
- presentare tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale;
- consentire al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali;
- Predisporre il servizio (in funzione della tipologia) per l'integrazione con servizi esterni anche erogati in modalità SaaS;
- Ogni servizio deve prevedere una scheda informativa conforme alla tipologia di contenuto (content type) "scheda servizio" previsto dal modello di siti istituzionale messo a disposizione da Designers Italia all'indirizzo: [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>] contenente, inoltre, le altre informazioni rilevanti che il Comune potrà richiedere al Fornitore e delle quali fornirà i relativi testi e contenuti;
- Ogni servizio deve rendere disponibile, a valle della chiusura della relativa richiesta, la funzionalità che consente la valutazione di soddisfazione dell'utente;
- Ogni servizio deve rendere disponibile, durante tutta la procedura, la funzionalità di "richiesta assistenza";
- Ogni servizio deve rendere disponibile una funzionalità di caricamento file/documenti da esterno ad integrazione del servizio richiesto, quando e solo se strettamente necessario, in mancanza di alternative digitali.
- Ottenimento dei requisiti di accessibilità per il rispetto degli adempimenti previsti da Agid, con il contestuale invio della dichiarazione, redatta e pubblicata utilizzando esclusivamente l'applicazione online <https://form.agid.gov.it>. La conformità al modello di dichiarazione di accessibilità è garantita esclusivamente dalla compilazione del modello online fornito da Agid.

5.3. REALIZZAZIONE DEL SITO INTERNET E SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO – SCHEDA TECNICA

Nel caratterizzare la propria offerta il Fornitore dovrà esplicitare i contenuti della seguente scheda servizio che saranno:



Descrizione attributo	Indicazione da fornire
Durata contratto di assistenza e manutenzione aggiuntiva rispetto ai 12 mesi obbligatori dopo il collaudo	Indicare la durata del contratto di manutenzione e assistenza in mesi aggiuntiva, che dovrà essere di anni TRE
Modalità di supporto al collaudo e al rilascio in esercizio	Indicare se verrà effettuata Solo on site Oppure Solo in remoto Oppure Sia on site che in remoto
Formazione	Minimo 18 ore
Copertura oraria di Assistenza remota	Indicare Secondo quale calendario orario giornaliero verrà garantita l'assistenza remota Ad esempio: Dal Lunedì al Venerdì per 8 ore al giorno
Tempo di consegna del Piano Operativo (giorni consecutivi)	Indicare rispetto al tempo massimo 30 giorni in cui deve consegnato il Piano Operativo entro quanto tempo sarà consegnato il Piano Operativo: Ad esempio 15 giorni
Tempo di Realizzazione del nuovo sito internet e dei Servizi Digitali per il Cittadino a partire dalla data di Contrattualizzazione	Tenendo conto che il Tempo di Realizzazione dei Servizi Digitali per il Cittadino previsto dall' Allegato 2 all'Avviso all'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale Di Ripresa E Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 "Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici" Comuni Investimento 1.4 "Servizi E Cittadinanza Digitale" può essere al massimo di 360 giorni consecutivi per i comuni con più di 5.000 abitanti, occorre indicare un tempo di realizzazione minore di quello su indicato

6. REQUISITI TECNICI MINIMI

La seguente tabella sintetizza i requisiti tecnici minimi, i riferimenti normativi e la documentazione o i kit a supporto.

La Stazione Appaltante ed il Fornitore sono tenuti al rispetto dei requisiti di seguito riportati e dovranno produrre, propedeuticamente rispetto alla chiusura delle attività contrattuali, specifica autodichiarazione in cui attestare il rispetto di ciascuno dei vincoli qui rappresentati.



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti normativi e materiale a supporto
Esperienza utente	Consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Libreria di elementi di interfaccia	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Schede informativa di servizio per il cittadino	Sito istituzionale	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.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Utilizzo di temi per CMS	Sito istituzionale	Nel caso in cui utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Vocabolari controllati	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero o quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo eurovoc	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Sito EuroVoc
	Voci di menù di primo livello	Sito istituzionale	Il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Voci di menù di secondo livello	Sito istituzionale	Nel sito comunale le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
Funzionalità	Prenotazione appuntamenti	Sito istituzionale	Il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti normativi e materiale a supporto
	Richiesta di assistenza/contatti	Sito istituzionale	All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Richiesta di assistenza/domande frequenti	Sito istituzionale	Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Segnalazione disservizio	Sito istituzionale	Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	Sito istituzionale	Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	Sito istituzionale	Il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative"	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
Normativa	Cookie	Sito istituzionale	Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti normativi e materiale a supporto
				9677876
	Dichiarazione di accessibilità	Sito istituzionale	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	• AgID: Dichiarazione di accessibilità • AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici • Direttiva UE n. 2102/2016 • Legge 9 gennaio 2004, n. 4 • Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1
	Informativa privacy	Sito istituzionale	Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")
	Licenza e attribuzione	Sito istituzionale	Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni sul sito con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)	• Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); • Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; • d.lgs. n. 36/2006 • AgID Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni
Performance	Velocità e tempi di risposta	Sito istituzionale	Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
Sicurezza	Certificato https	Sito istituzionale	Il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	AgID Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti normativi e materiale a supporto
				(TLS)
	Dominio istituzionale	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia	https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida/regolamento_gov_it_vers_definitiva_v3.pdf
Esperienza utente	Accedere al servizio/identità digitale	Servizi digitali per il cittadino	Immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia, la possibilità di accedere al servizio per il cittadino, tramite credenziali di identità digitale	https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	Conferma di presa in carico dell'istanza	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es. notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza	https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
	Consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale	https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html
	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	Servizi digitali per il cittadino	Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura	https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti normativi e materiale a supporto
				01aa75ed71a1
	Once only, fruizione di dati precedenti	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune	https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1 - Art. 41, CAD - AgID Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
	Salvataggio della bozza di istanza	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente in ogni momento della compilazione dell'istanza la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno	https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
	Suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale, al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio	https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
	Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al	• Docs Italia , documentazione Modello Comuni



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA



Finanziato
dall'Unione Europea
NextGenerationEU

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti normativi e materiale a supporto
			completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili)	• method paper 2020-2023 • Art. 3, CAD • Art. 41, CAD • AgID Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
	Verifica stato istanza, progresso	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Verifica stato istanza, tempo massimo	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita al cittadino la data di presa in carico dell'istanza, e della data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 L. 241/1990, art. 2
Funzionalità	Effettuare il pagamento	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Art. 5, CAD
	Prenotazione appuntamenti	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici presso l'ufficio di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
Normativa	Cookie	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	Dichiarazione di accessibilità	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa	• AgID: Dichiarazione di accessibilità • AgID: Linee guida sull'accessibilità degli



Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti normativi e materiale a supporto
			vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	strumenti informatici • Direttiva UE n. 2102/2016 • Legge 9 gennaio 2004, n. 4 • Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1
	Informativa privacy	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016
Performance	Velocità e tempi di risposta	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), calcolati e verificati tramite lighthouse, atti a consentire una fruizione adeguata	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
Sicurezza	Certificato https area servizi per il cittadino	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo	AgID Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	Sottodominio servizi	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia	AgID Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD "gov.it"

7. CRITERI DI ACCETTAZIONE DEI SERVIZI REALIZZATI

7.1. Obiettivi di miglioramento dei siti comunali

Per quanto riguarda il sito comunale, l'obiettivo del presente affido è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'eGovernment benchmark "Method Paper 2020-2023" visibile al link



<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

7.2. Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino

Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l'obiettivo del presente affido è 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.

7.3. Raggiungimento dell'obiettivo di conformità

In conseguenza degli obiettivi prima espressi, al termine del processo di rilascio dei servizi realizzati, l'Operatore Economico aggiudicatario del presente affidamento dovrà attestare la conformità alle caratteristiche riportate nella tabelle presenti nelle pagine seguenti, tenendo presente che:

- i riferimenti tecnici alla "documentazione di modello del sito comunale" sono da considerarsi nella versione minima V1-2022, e in ogni caso nell'ultima versione "stabile" disponibile alla data di avvio lavori, disponibile all'indirizzo

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>;

- i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 2.0, e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>;

- i riferimenti tecnici a template di CMS, forniti come materiale di supporto, sono da considerarsi nell'ultima versione disponibile alla data di avvio lavori, all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>

e fermo restando che sono sempre valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, a cui l'Aggiudicatario è tenuto sempre a dare piena ed esaustiva applicazione.

8. TEMPI E CARATTERISTICHE DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA, PENALITA'

La ditta aggiudicataria deve provvedere alla realizzazione ed al perfezionamento entro e non oltre il 180esimo giorno dalla data di contrattualizzazione e comunque **non oltre 10/06/2024** così come indicato nella Piattaforma padigitale2026.gov.it.

Si precisa che l'importo del finanziamento concedibile ai Soggetti Attuatori è individuato, ai sensi dell'art. 53 par. 1. lett. c) del Reg. UE 1060/2021, in un importo forfettario (lump sum) che sarà erogato in un'unica soluzione a seguito del perfezionamento delle attività oggetto del finanziamento previa verifica degli organi di controllo ministeriali, giusto Decreto n. 32 - 2/2022 - PNRR.

Pertanto l'importo di aggiudicazione (a seguito di gara sul MEPA) sarà erogato in un'unica soluzione successivamente al perfezionamento delle attività oggetto del finanziamento da parte dell'aggiudicatario a seguito del trasferimento dell'intero importo, previa validazione ministeriale.

9. CONTESTAZIONI, IRREGOLARITA' E INADEMPIENZE CONTRATTUALI.

L'aggiudicatario è responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni nascenti dal contratto e della perfetta esecuzione di tutto quanto in esso previsto. Nel caso in cui l'aggiudicatario non proceda alla esatta



realizzazione di quanto previsto nella Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Aprile 2022" - oggetto del presente capitolato speciale nei termini previsti da certificare con un Verbale di collaudo finale e per tali motivi gli organi di controllo Ministeriali preposti, non procedano al trasferimento del finanziamento, nulla sarà dovuto da parte della stazione appaltante che invero potrà rivalersi nei confronti della ditta inadempiente, per il danno subito.

Per quanto non previsto e regolamentato, si applicheranno le disposizioni di cui agli articoli 1453 e seguenti del Codice Civile.

10. PAGAMENTI

La ditta Aggiudicataria accetta di essere remunerata a seguito del perfezionamento delle attività oggetto del finanziamento previa verifica degli organi di controllo ministeriali.

Acquisito il trasferimento delle somme come da Decreto n. 32 - 2/2022 - PNRR, l'importo di aggiudicazione sarà erogato in un'unica soluzione entro 30 gg. Non è ammessa la revisione dei prezzi ai sensi dell'art. 33 della legge 28.02.1986 n. 41.

11. SUBAPPALTO

E' vietata, a pena di risoluzione del contratto ed incameramento della cauzione definitiva, il subappalto del servizio.

12. OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI

Il fornitore è soggetto all'osservanza di tutte le norme vigenti in materia nei riguardi del personale o soci alle dipendenze della Ditta aggiudicataria, di tutte le disposizioni e norme di legge e del C.C.N.L., nonché delle disposizioni in materia di assicurazioni sociali, assistenziali e di tutte le norme contenute nel contratto nazionale del lavoro.

Saranno a capo dell'aggiudicatario le spese di contratto, bollo, registrazioni copie, di quietanza, diritti fissi di segreteria e di scritturazione.

13. CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione può chiedere la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, avvalendosi della facoltà prevista dall'articolo 1671 del c.c., tenendo indenne l'aggiudicatario dalle spese sostenute, dalle forniture eseguite e dai mancati guadagni;
- per motivi di pubblico interesse;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- in caso di cessione dell'azienda, di cessazione dell'attività o in caso di concordato preventivo o fallimento;
- in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati dall'Amministrazione;
- in caso di ritardo nell'esecuzione, oltre il termine massimo stabilito nel contratto

14. NORME DI RINVIO



Per quanto non previsto dal presente capitolato, si fa rinvio alle leggi e disposizioni normative vigenti in materia.

15. CONTROVERSIE E DISPOSIZIONI FINALI

Le controversie che dovessero sorgere circa l'interpretazione e/o l'esecuzione delle clausole previste dal presente capitolato, che non abbiano trovato soluzione attraverso una bonaria composizione tra le parti, sono esclusivamente devolute alla competenza del Foro di Cagliari.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dott.ssa Beatrice Lai