

CAPITOLATO TECNICO

Procedura di gara aperta per l'affidamento di servizi di gestione informatizzata per le esigenze del Comune di Bologna

Lotto 2 - Servizio di gestione informatizzata del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi

Finanziato con risorse nell'ambito del Programma Nazionale "METRO Plus e città medie Sud" 2021 - 2027

Codice locale progetto BO1.1.2.1.b

Priorità 1 Agenda digitale e innovazione urbana

Azione 1.1.2.1 Agenda digitale metropolitana

Titolo Progetto: Transizione Digitale

CUP F39I24000330007

INTRODUZIONE	4
Scopo del documento	5
Organizzazione del Documento	5
Termini e Definizioni.....	5
PARTE I – CONDIZIONI GENERALI	8
Art. 1 – Oggetto dell’Appalto	8
Art. 2 – Valore dell’Appalto.....	9
Art. 3 – Garanzia definitiva	10
Art. 4 – Durata del contratto, tempi di esecuzione ed opzioni	11
Art. 5 – Luogo di esecuzione dell’appalto	13
Art. 6 – Tempi di svolgimento delle prestazioni	13
Art. 7 – Stipula del contratto e oneri contrattuali	14
Art. 8 – Fatturazione.....	14
Art. 9 – Condizioni di pagamento, obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari	16
Art. 10 – Cessione dei crediti e subappalto	17
Art. 11 – Obblighi, responsabilità dell’aggiudicatario e coperture assicurative	18
Oneri e obblighi specifici dell’aggiudicatario nell’ambito del PN METRO PLUS	21
Obblighi specifici del PN METRO PLUS relativi al rispetto di obblighi in materia delle pari opportunità	22
Obblighi specifici in materia contabile.....	24
Caratteristiche elaborati di progetto	24
Art. 12 – Disposizioni relative al personale impiegato.....	24
Art. 13 – Verifiche e controlli sull’esecuzione dell’appalto.....	25
Art. 14 – Penali	26
Art. 15 – Modifiche contrattuali e clausola di revisione dei prezzi	29
Art. 16 – Cause di risoluzione del contratto e recesso.....	30
Art. 17 – Foro competente.....	31
Art. 18 – Disposizioni finali	32
Art. 19 – Trattamento dei dati personali.....	32
PARTE II – PROTOCOLLO.....	34
Art. 20 – Contesto applicativo e tecnologico attuali	34
Art. 20.1 – Applicativo Console e contesto	34
Art. 20.2 – Applicativo Protocollo	34
Art. 20.3 – Organizzazione del Protocollo Informatico ed utenze	35
Art. 20.4 – Architettura Protocollo	35
Art. 21 – Descrizione del servizio	37
Art. 21.1 – Sintesi del servizio	37
Art. 21.2 – Requisiti funzionali	38

PARTE III – PROCEDIMENTI	49
Art. 22 – Contesto applicativo e tecnologico attuali	49
Art. 22.1 – Applicativo Console e contesto	49
Art. 22.2 – Applicativo Procedimenti	50
Art. 22.3 – Organizzazione attuale della gestione dei procedimenti ed utenze.....	53
Art. 22.4 – Architettura Procedimenti	54
Art. 23 – Descrizione del servizio	55
Art. 23.1 – Sintesi del servizio	55
Art. 23.2 – Requisiti funzionali	56
PARTE IV – PARTI COMUNI A PROTOCOLLO E PROCEDIMENTI	60
Art. 24 – Elenco dei requisiti tecnici.....	60
Art. 24.1 – Elementi infrastrutturali.....	60
Art. 24.2 – Postazione di lavoro	61
Art. 24.3 – Database.....	61
Art. 24.4 – Licenze Software.....	62
Art. 24.5 – Business Continuity.....	62
Art. 24.6 – Backup	63
Art. 24.7 – Monitoraggio	63
Art. 24.8 – Ulteriori requisiti tecnici	63
Art. 25 – Accessibilità e sicurezza	66
Art. 25.1 – Accessibilità, usabilità e trasparenza.....	66
Art. 25.2 – Sessione di lavoro e workflow	67
Art. 25.3 – Protezione dati personali.....	68
Art. 25.4 – Requisiti minimi di sicurezza	68
Art. 25.5 – Modularità, flessibilità e standardizzazione.....	69
Art. 25.6 – Autorizzazione e autenticazione utenti e ruoli.....	69
Art. 25.7 – Storico e tracciabilità	71
Art. 26 – Integrazioni	71
Art. 26.1 – Integrazione con altri sistemi informativi ed applicativi verticali.....	71
Art. 26.2 – Gestore documentale	73
Art. 26.3 – Invio in conservazione a norma	74
Art. 27 – Riferimenti normativi	74
Art. 27.1 – Riferimenti Normativi del Protocollo.....	74
Art. 27.2 – Riferimenti Normativi dei Procedimenti.....	76
Art. 28 – Migrazione	76
Art. 28.1 – Migrazione documenti e dati.....	76
Art. 29 – Reportistica.....	76
Art. 29.1 – Reportistica e rendicontazione	76
Art. 30 – Monitoraggio del sistema	77
Art. 30.1 – Collaudo del sistema e migrazione dati	78
Art. 30.2 – Tempistiche di realizzazione	78

Art. 30.3 – Verifiche di funzionamento	79
Art. 30.4 – Gestione dei rilasci	80
Art. 31 – Servizi professionali connessi	81
Art. 31.1 – Servizi professionali per la configurazione iniziale e per l'avviamento del sistema.....	81
Art. 31.2 – Servizi professionali per la migrazione dei dati e documenti.....	81
Art. 31.3 – Servizi di formazione	82
Art. 31.4 – Servizi professionali archivistici	84
Art. 32 – Assistenza	85
Art. 32.1 – Messa in esercizio.....	85
Art. 32.2 – Garanzia di funzionamento e manutenzione	85
Art. 32.3 – Servizi di assistenza all'uso del software e help-desk.....	86
Art. 32.4 – Servizi di manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa ed evolutiva ...	88
Art. 32.5 – Servizio di reportistica sull'esecuzione del servizio	89
Art. 33 – Manuali obbligatori dell'Ente	89
Art. 33.1 – Manuale di gestione del protocollo ed allegati	89
Art. 34 – Cronoprogramma.....	90
Art. 35 – Exit management	90

INTRODUZIONE

Scopo del documento

Il presente documento è finalizzato a esporre le esigenze del Comune di Bologna (quale Stazione Appaltante) per l'acquisizione di una Soluzione (di seguito alternativamente "la Soluzione" o "Piattaforma applicativa" o "nuovo Sistema") per l'erogazione del servizio di gestione del protocollo informatico (protocollo) e dei procedimenti amministrativi (procedimenti), sostituendo l'attuale piattaforma di servizi.

Il presente documento definisce, quindi, i requisiti tecnici-funzionali a cui deve necessariamente rispondere il nuovo sistema richiesto dal Comune di Bologna.

Organizzazione del Documento

Il presente documento è organizzato secondo il seguente schema:

Introduzione: è la sezione corrente del documento, finalizzata ad introdurre lo scopo generale e la struttura del documento.

Condizioni generali: è la sezione dove vengono indicate, suddivise per articoli, le condizioni generali del servizio.

Protocollo: è la sezione dedicata alla descrizione del contesto del Protocollo informatico del Comune e dei requisiti funzionali e tecnici che dovranno essere garantiti.

Procedimenti: è la sezione dedicata alla descrizione del contesto dei Procedimenti Amministrativi del Comune e dei requisiti funzionali e tecnici che dovranno essere garantiti.

Parti comuni a Protocollo e Procedimenti: è la sezione dedicata ai requisiti minimi, tecnici e funzionali, delle componenti del nuovo Sistema, che dovranno essere garantiti.

Termini e Definizioni

Nell'ambito del presente documento i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

Acronimo	Descrizione
Art.	Articolo
ACN	Agenzia Cybersecurity Nazionale

AOO	Aree Organizzative Omogenee
Aggiudicatario	L'operatore economico che ha vinto l'appalto e si è obbligato ad eseguire le prestazioni previste nel contratto e nei suoi allegati.
BCE	Banca Centrale Europea
Console	Applicativo che governa i flussi di gestione documentale dell'Ente
Comune	Comune di Bologna (o Stazione Appaltante)
Contratto	Atto, che verrà stipulato tra il Comune di Bologna e l'appaltatore.
Offerente	Società (o raggruppamento di Società) che fornisce offerta per il presente servizio.
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto
Capitolato Tecnico	il presente documento, che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il nuovo sistema di protocollazione informatica e i servizi erogati nell'ambito della fornitura.
Formato aperto	Il formato dei dati digitali si definisce "aperto" quando ne viene resa pubblica, mediante esaustiva documentazione, la sintassi, la semantica, il contesto operativo e le modalità di utilizzo.
GS	Giorni solari è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto a partire dalla formalizzazione (firma) stipula del contratto / avvio del servizio
ORGA	Sistema struttura organizzativa
ParER	Polo archivistico dell'Emilia-Romagna
PEO	Posta Elettronica Ordinaria

PEC	Posta Elettronica Certificata
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
Protocollo Generale	Protocollo Generale
Procedimenti Amministrativi	I Procedimenti Amministrativi sono la serie di atti e di attività finalizzati all'adozione di provvedimenti amministrativi
RUP	Responsabile Unico del Progetto
RT	Referente Tecnico dell'Azienda fornitrice
SaaS	Software as a Service
Titolario	Schema costituito da titoli numerati che corrispondono ai vari rami dell'attività svolta dall'Ente, a sua volta si divide in classi o sezioni
U.O.	Unità organizzativa
RGP	Registro giornaliero di protocollo

PARTE I – CONDIZIONI GENERALI

Il Comune, per massimizzare l'efficacia del proprio ruolo istituzionale e abilitare la piena operatività degli strumenti interni, necessita di un modello di gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi al passo con i tempi ed in grado di facilitare la gestione dell'attività di tutto il personale dedicato.

Il presente appalto è finanziato con contributo a valere sul Programma Nazionale Città Metropolitane e città medie sud 2021-2027, Codice locale progetto BO1.1.2.1.b, Priorità 1 Agenda digitale e innovazione urbana, Azione 1.1.2.1 Agenda digitale metropolitana, Titolo Progetto: Transizione Digitale, CUP F39I24000330007.

Art. 1 – Oggetto dell'Appalto

Oggetto dell'appalto è l'acquisto di nuovi sistemi gestionali dedicati al protocollo e procedimenti, la loro messa in esercizio, la garanzia del corretto funzionamento e l'adeguamento normativo unitamente alla formazione ed assistenza degli utenti utilizzatori.

In ottemperanza alle linee guida AgID e alla Strategia Cloud Italia, delineata dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale, che ha l'obiettivo di favorire la progressiva migrazione del patrimonio IT pubblico verso il cloud, si richiede che le soluzioni vengano ospitate sulla piattaforma cloud Lepida, in modalità Infrastructure-as-a-Service (IaaS) qualificata da AgID/ACN.

Qualora, in futuro, se ne verificassero le condizioni necessarie, l'Ente potrebbe richiedere il deploy delle soluzioni in modalità Software-as-a-Service (SaaS).

Si richiede quindi la messa in esercizio della soluzione, la garanzia del suo corretto funzionamento, la manutenzione del sistema, unitamente alla formazione e assistenza degli utenti.

In particolare, si richiedono le seguenti macro-attività:

MACRO-ATTIVITA'	
Realizzazione e messa in esercizio	Messa a disposizione Piattaforma e implementazione requisiti
	Attivazione del servizio
	Configurazione di un ambiente di prova
	Configurazione di un ambiente di produzione e relativi test di integrazione e configurazione
	Recupero integrale e migrazione di dati e archivi informatici preesistenti
	Formazione del personale interno al Comune di Bologna preliminare all'attivazione della soluzione
Garanzia di funzionamento	Gestione, assistenza e manutenzione ordinaria, correttiva ed adeguativa
	Monitoraggio del corretto funzionamento
	Assistenza applicativa "on site", in remoto e telefonica per il personale del Comune di Bologna
	Reportistica sull'erogazione del servizio

Art. 2 – Valore dell'Appalto

L'appalto è finanziato con risorse del Programma Nazionale "METRO Plus e città medie Sud" 2021 - 2027, Codice locale progetto BO1.1.2.1.b, Priorità 1 Agenda digitale e innovazione urbana,

Azione 1.1.2.1 Agenda digitale metropolitana, Titolo Progetto: Transizione Digitale, CUP F39I24000330007.

Il valore stimato dell'appalto a base di gara, soggetto a ribasso, è pari a **€ 1.065.573,77** (al netto di IVA nella misura di legge), di cui **€ 819.672,13** per i servizi di sviluppo della Soluzione e messa in esercizio e **€ 245.901,64** per i servizi di gestione operativa e assistenza, manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa.

L'importo stimato per l'applicazione dell'opzione di modifica ex art. 120 comma 1 lett. a) del D.Lgs 36/2023 è pari ad **€ 163.934,43** (al netto di IVA nella misura di legge).

L'importo stimato dell'opzione di proroga ex art 120 comma 10 del D.Lgs 36/2023 è quantificato in **€ 40.983,61**, al netto di Iva.

L'importo stimato per l'eventuale aumento delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, stimato in **€ 245.901,64** (di cui **€ 213.114,75** per l'appalto iniziale e **€ 32.786,89** in caso di attivazione dell'opzione art. 120 comma 1 lett. a)).

Il valore complessivo stimato dell'appalto, considerando anche le suddette opzioni, risulta essere pertanto pari ad **€ 1.516.393,45** al netto di IVA nella misura di legge.

Gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza sono pari a zero (zero/00).

Il corrispettivo contrattuale sarà pari al valore complessivo offerto, in ribasso rispetto alla base di gara. Il corrispettivo contrattuale sarà assoggettato all'applicazione dell'aliquota Iva ordinaria in vigore.

Vista la qualificazione di "servizio di natura intellettuale" non è prevista la stima dei costi della manodopera.

L'offerta è onnicomprensiva di tutti i costi necessari allo svolgimento della realizzazione e alla garanzia del corretto funzionamento e adeguamento, nonché di ogni altro costo relativo alla soluzione proposta, inclusi costi per l'utilizzo di prodotti di terze parti.

Art. 3 – Garanzia definitiva

L'aggiudicatario, prima della sottoscrizione del contratto, è tenuto a costituire una garanzia definitiva ex art. 117 del Dlgs 36/2023, sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 106 del medesimo d. lgs. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del c.c. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni

solari, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale, fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 117 comma 2 del d. lgs. 36/2023 e le eventuali riduzioni previste dall'art.106, comma 8 del d. lgs. 36/2023 per le garanzie provvisorie.

L'importo della garanzia è ridotto del 20%, ai sensi dell'art. 106, comma 8, quarto periodo del Codice, quando l'operatore economico possieda uno o più delle certificazioni o marchi previsti dall'allegato II.13.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'aggiudicatario. La Stazione Appaltante ha diritto, inoltre, di valersi della cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 117 del d. lgs. n. 36/2023.

La Stazione Appaltante può richiedere all'aggiudicatario il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo ancora da corrispondere all'aggiudicatario.

La garanzia viene progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, fino al limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito. L'ammontare residuo permane fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione, a fronte del quale la garanzia cessa di avere effetto. Lo svincolo è automatico con la sola condizione della preventiva consegna al garante da parte dell'aggiudicatario di documento attestante l'avvenuta esecuzione.

In ragione della tipologia del servizio, che si esaurisce con l'esecuzione delle singole prestazioni, non si ritiene di richiedere la costituzione di cauzione o garanzia fideiussoria per la rata di saldo di cui al comma 9 dell'art. 117 del d. lgs. n. 36/2023.

Art. 4 – Durata del contratto, tempi di esecuzione ed opzioni

Il Servizio ha una durata stimata massima di 4 (quattro) anni, decorrenti dalla data di stipula del contratto o dalla data del verbale di esecuzione anticipata.

Il Comune si riserva la facoltà, in caso di buon esito della fase di esecuzione, di modificare il contratto ai sensi dell'art. 120 comma 1 lett. a) del D.Lgs 36/2023, estendendo i servizi di gestione operativa e assistenza, manutenzione ordinaria, correttiva ed adeguativa, alle medesime condizioni, per una durata pari a 2 (due) anni.

L'Amministrazione potrà manifestare la volontà di ricorrere a tale opzione entro i 6 mesi antecedenti la scadenza naturale del contratto, nel caso di buon esito della fase di esecuzione e

pieno soddisfacimento degli standard qualitativi dimostrati con specifico riferimento alle prestazioni oggetto dell'opzione.

Il servizio è strutturato in diverse attività, che dovranno essere realizzate entro una tempistica meglio definita nel presente capitolato tecnico e che prevedono, un'attività di messa in esercizio e una di successiva manutenzione.

In particolare, entro **360 (trecentosessanta) giorni solari** a partire dalla data di firma del contratto o di eventuale verbale di esecuzione anticipata, l'aggiudicatario dovrà mettere in esercizio la soluzione applicativa con tutti i requisiti.

I servizi di gestione operativa e assistenza, manutenzione ordinaria, correttiva ed adeguativa decorreranno dalla data di attivazione in esercizio dei requisiti obbligatori per una durata di 36 mesi.

L'aggiudicatario si impegna, all'inizio della fase di avvio delle attività oggetto dell'appalto, a predisporre e mettere a disposizione del Comune un cronoprogramma di massima riguardante le attività oggetto del servizio.

La stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto, ai sensi dell'art. 120, comma 10, D.Lgs. 36/2023 con riferimento ai servizi di gestione operativa e assistenza, manutenzione ordinaria, correttiva ed adeguativa per una durata massima pari a 6 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato di tale opzione è pari a **€ 40.983,61**, al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Ai sensi dell'art. 120 comma 9 del D.Lgs 36/2023 qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, stimato in **€ 245.901,64**, (di cui **€ 213.114,75** per l'appalto iniziale e **€ 32.786,89** in caso di attivazione dell'opzione art. 120 comma 1 lett. a) la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 5 – Luogo di esecuzione dell'appalto

L'esecuzione dell'appalto avverrà presso la sede del Comune di Bologna di Piazza Liber Paradisus e in modalità di lavoro da remoto.

L'Amministrazione, per le attività richieste in sede, garantirà al personale dipendente dell'aggiudicatario, i locali delle postazioni di lavoro (esclusi computer/laptop) e le credenziali informatiche necessarie all'accesso ai software in uso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, senza alcun onere aggiuntivo, l'erogazione dei servizi anche presso le altre sedi del Comune. Sulla base di specifiche esigenze, il Comune comunicherà di volta in volta il luogo di svolgimento delle attività all'aggiudicatario.

Art. 6 – Tempi di svolgimento delle prestazioni

Le prestazioni richieste nel presente Capitolato, che prevedono il coinvolgimento del Comune e i servizi a corredo dedicati all'assistenza (help-desk) devono, di norma, essere erogate nei giorni lavorativi dal lunedì al sabato nell'arco dell'orario di servizio dell'Amministrazione (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00).

Si precisa che tale arco temporale giornaliero è da ritenersi di riferimento; potranno verificarsi modifiche dell'orario indicato a seguito erogazione di specifiche attività (ad es. assistenza sistemistica continuativa, rilascio di nuove versioni, ecc.) che saranno comunicate con congruo preavviso dalla Stazione Appaltante.

Art. 7 – Stipula del contratto e oneri contrattuali

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dal Direttore del Settore Innovazione Digitale e Dati, il quale, nell'esercizio della propria discrezionalità amministrativa quale RUP, in recepimento delle indicazioni di cui alla Circolare della Segreteria Comunale n. 10/2024 P. G. n. 88773/2024 "Circolare inerente la stipula dei contratti in forma pubblica amministrativa – Indicazioni operative", dato l'importo del contratto e considerate le caratteristiche non particolarmente complesse dello stesso, ha ritenuto che il contratto sarà sottoscritto con la forma della scrittura privata, così come consentito dall'art. 18 del Codice, per addivenire con la massima tempestività all'affidamento del contratto e alla sua esecuzione.

Tutte le eventuali spese afferenti alla stipula del contratto, quali il bollo, saranno a carico dell'aggiudicatario, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione.

L'IVA s'intende a carico dell'Amministrazione. In base a quanto disposto dall'art. 1 comma 629 lettera b) della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R. 633/72 introducendo l'art. 17-ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. L'Amministrazione, perciò, pagherà all'aggiudicatario il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione, mentre la quota di IVA verrà versata all'Erario.

Art. 8 – Fatturazione

Il progetto è suddiviso in 2 (due) fasi distinte:

- Fase 1 progettazione, avvio del sistema e messa in esercizio (prestazione principale),
- Fase 2 manutenzione del sistema (prestazione secondaria).

Le fatture dovranno essere emesse:

- per la Fase 1
 - 100% alla messa in esercizio della soluzione applicativa con tutti i requisiti
- per la Fase 2
 - solo a seguito della messa in esercizio dei requisiti obbligatori mediante fatturazione trimestrale posticipata fino alla data di termine del servizio.

Verrà formalizzato lo stato di avanzamento lavori (SAL) da apposito verbale, prima di procedere ai pagamenti.

Dovranno essere compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana e intestate a:

COMUNE DI BOLOGNA - Settore Innovazione Digitale e Dati – Piazza Liber Paradisus, 10 - 40129 Bologna (BO) C.F. 01232710374

Ai sensi del D.M. n. 55 del 3 aprile 2013, a decorrere dalla data del 31/03/2015 questa Amministrazione può accettare solo ed esclusivamente fatture trasmesse in formato elettronico. Inoltre, ai sensi dell'art. 25 del D.L. 66/2014, dell'art. 191 del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii. e dell'art. 3 comma 2 del D.M. 55/2013, nel tracciato della fattura elettronica è obbligatorio segnalare, pena l'impossibilità di procedere al pagamento delle fatture elettroniche, le informazioni di seguito riportate:

- il codice CIG
- la determinazione di impegno/aggiudicazione
- il codice univoco IPA: IJCBIF

e dovranno indicare: "appalto per la realizzazione di una Soluzione per i servizi..."

La fattura dovrà inoltre contenere con esattezza gli estremi del progetto di riferimento:

Programma Nazionale "METRO Plus e città medie Sud" 2021 - 2027

Codice locale progetto BO1.1.2.1.b

Priorità 1 Agenda digitale e innovazione urbana

Azione 1.1.2.1 Agenda digitale metropolitana

Titolo Progetto: Transizione Digitale

CUP F39I24000330007

Art. 9 – Condizioni di pagamento, obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

Ai fini della liquidazione e del pagamento della spesa, i responsabili individuati, ognuno per la propria competenza, provvederanno al controllo sulla regolarità delle prestazioni eseguite e della corretta fatturazione.

Il pagamento sarà effettuato dalla Tesoreria comunale, a mezzo di mandato, entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture. Tale termine potrà essere sospeso nel periodo di fine anno (indicativamente dal 15 al 31 dicembre) per le esigenze connesse alla chiusura dell'esercizio finanziario.

L'eventuale importo per gli interessi di mora sarà determinato in base al tasso di riferimento BCE, periodicamente pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, a cui verrà aggiunta una maggiorazione di 8 (otto) punti percentuali.

Sono a carico dell'aggiudicatario le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari o postali.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, l'aggiudicatario si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, solo tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. A tal fine, l'aggiudicatario si impegna a comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative a una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare su di essi.

L'aggiudicatario, il Subappaltatore o il Subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante e alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la Stazione Appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce di diritto causa di risoluzione del contratto.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso quello di eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'esecuzione del servizio potrà essere sospesa da parte dell'aggiudicatario. Qualora quest'ultimo si renda inadempiente a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da parte dell'Amministrazione.

Art. 10 – Cessione dei crediti e subappalto

Per tutto quanto non diversamente stabilito dalla documentazione di gara, è ammesso il ricorso al subappalto nei modi e termini previsti dall'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023.

Tenuto conto delle caratteristiche dell'appalto e della complessità dei servizi richiesti, anche al fine di garantire un controllo e raccordo tra le professionalità coinvolte, le prestazioni previste, pur subappaltabili, non possono formare oggetto di ulteriore subappalto.

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 119 comma 1 del D.Lgs. 36/2023.

L'Appaltatore e il subappaltatore sono responsabili in solido, nell'esecuzione del contratto, del rispetto dei principi e degli obblighi specifici afferenti al programma PN METRO PLUS e agli ulteriori principi ad esso applicabili, nonché delle disposizioni normative per l'affidamento e l'esecuzione dei contratti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse PN METRO PLUS.

Si applicano ai subappaltatori, subcontraenti e a tutta la filiera di imprese dell'Appaltatore i medesimi vincoli ed obblighi incombenti su quest'ultimo e previsti dal PN METRO PLUS e, ove applicabili, gli ulteriori principi di cui alla specifica fonte di finanziamento trovando, in particolare, applicazione anche per il subappaltatore stesso:

- i dispositivi per la promozione dell'occupazione giovanile e femminile di cui all'articolo 47, co. 4, del D.L. 77/2021, conv. L. 108/2021, come indicati nell'art. 11 - Oneri e obblighi specifici dell'aggiudicatario nell'ambito del PN METRO PLUS. A tal fine, il subappaltatore concorre al conseguimento delle percentuali di occupazione femminile e giovanile espressamente indicate.
- [se il subappaltatore occupa un numero di dipendenti superiore a 50] - art. 47, co. 2 D.L. 77/2021 conv. L. 108/2021 . A tal fine il subappaltatore, qualora al momento del deposito del contratto di subappalto, occupi oltre cinquanta (50) dipendenti e sia tenuto (ogni due anni) alla redazione del rapporto sulla situazione del personale ai sensi dell'articolo 46 del Codice delle Pari Opportunità, dovrà produrre copia dell'ultimo rapporto redatto, con attestazione della sua conformità a quello trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità ai sensi del secondo comma del citato articolo 46 del richiamato Codice delle Pari Opportunità.

- l'obbligo di trasmettere alla stazione appaltante apposite dichiarazioni attestanti l'assenza di conflitto di interessi, nonché dichiarazione attestante il dato sulla titolarità effettiva.

Art. 11 – Obblighi, responsabilità dell'aggiudicatario e coperture assicurative

Sono a carico dell'aggiudicatario, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese e i rischi relativi ai servizi oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'aggiudicatario garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale e relativi allegati.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta. L'aggiudicatario si obbliga a consentire alla Stazione Appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

All'aggiudicatario è fatto divieto di divulgare, con qualsiasi mezzo, notizie e dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con la Stazione Appaltante. L'aggiudicatario, pertanto, è tenuto ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione, le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti nonché da terzi estranei.

L'aggiudicatario sarà considerato responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone e alle cose, sia dell'Istituzione che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la Stazione Appaltante, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità e onere.

L'aggiudicatario con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto e eventuali proroghe, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa contro i rischi di:

A. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) per danni arrecati a terzi e per gli infortuni sofferti dai prestatori di lavoro subordinati e parasubordinati addetti all'attività svolta, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta ed autorizzata in base al presente contratto, comprese tutte le attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a:

- RCT: Euro 3.000.000
- RCO: Euro 3.000.000 per sinistro e per persona,

e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- responsabilità per committenza di lavori e/o servizi; danni a cose in consegna e custodi, se esistenti; conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati; danni a cose di terzi da incendio, esplosione e scoppio;
- danni corporali, materiali e patrimoniali cagionati a terzi derivanti dalla inosservanza della Legge sulla Privacy (D.lgs.196/2003, Regolamento UE 679/2016 e ss.mm.ii.);
- danni subiti ed arrecati a terzi da dipendenti, da soci, da volontari, da collaboratori e/o da altre persone, anche non in rapporto di dipendenza con l'impresa aggiudicataria, che partecipino all'attività oggetto dell'affidamento a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
- interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;
- colpa grave dell'assicurato e colpa grave e dolo delle persone delle quali deve rispondere
- danno Biologico;
- danni non rientranti nella disciplina INAIL;
- malattie professionali;
- clausola di Buona Fede INAIL.

B. Polizza di Responsabilità Civile Professionale Informatica.

Tale polizza è volta a risarcire gli eventuali danni di natura patrimoniale derivanti da errori ed omissioni commessi nell'ambito dell'attività svolta dall'aggiudicatario oggetto del presente contratto, in particolare per quanto attiene la perdita, l'indisponibilità, alterazione o il danneggiamento dei dati, la violazione degli obblighi di riservatezza, la raccolta e diffusione non autorizzata di informazioni, l'interruzione delle attività del Comune e/o di terzi.

La presente polizza dovrà avere un massimale di almeno € 3.000.000,00, nonché prevedere una clausola di ultrattività / postuma di 12 mesi dopo la scadenza del contratto di appalto.

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, così come l'eventuale inesistenza o inoperatività delle predette polizze non esonerano l'aggiudicatario dalle responsabilità di qualunque genere sullo stesso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative. Prima della sottoscrizione del contratto e con almeno 5 giorni di anticipo rispetto ad ogni scadenza anniversaria delle polizze sopra richiamate è fatto obbligo alla Società di produrre alla stazione appaltante idonea documentazione (quietanza o nuovo contratto sottoscritto con primaria Compagnia) attestante la piena validità della/e copertura/e assicurativa/e sino alla data di scadenza del presente contratto.

Oneri e obblighi specifici dell'aggiudicatario nell'ambito del PN METRO PLUS

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto di tutte le norme e gli obblighi previsti dalla fonte di finanziamento PN METRO PLUS, nonché quelli specifici per l'attuazione della proposta ammessa al finanziamento nell'ambito dell'intervento oggetto del presente capitolato. In particolare, l'aggiudicatario dovrà:

- avviare tempestivamente le attività per non incorrere in ritardi attuativi e concludere le prestazioni nella forma, nei modi e nei tempi previsti dai documenti di gara;
- garantire, anche attraverso la trasmissione di relazioni periodiche sullo stato di avanzamento della prestazione, la condivisione di tutte le informazioni ed i documenti necessari, anche al fine di consentire all'Amministrazione di comprovare il conseguimento degli obiettivi previsti e associati al progetto e di garantire un'informazione tempestiva degli eventuali ritardi nell'attuazione delle attività oggetto del presente capitolato;
- provvedere alla conservazione di tutti gli elementi di monitoraggio, verifica e controllo, nella sua disponibilità, coerentemente con gli obblighi di conservazione gravanti sulla Autorità Responsabile e sui Soggetti Attuatori secondo quanto a tal fine previsto dalle Autorità di Controllo.

Qualora si verificasse la perdita o la revoca dei finanziamenti previsti dal PN METRO PLUS, l'aggiudicatario sarà altresì chiamato a risarcire il Committente per i danni cagionati a costui, a causa di inadempienze dell'aggiudicatario medesimo nell'esecuzione del contratto, quali a titolo esemplificativo:

- fatti imputabili all'aggiudicatario e che conducono alla perdita sopravvenuta di uno o più requisiti di ammissibilità dell'intervento al finanziamento, ovvero irregolarità della documentazione non sanabile oppure non sanata entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla espressa richiesta da parte dell'Amministrazione.

Obblighi specifici del PN METRO PLUS relativi al rispetto di obblighi in materia delle pari opportunità L'art 225 comma 8 del D. Lgs. 36/2023 stabilisce che, in relazione alle procedure di affidamento e ai contratti riguardanti investimenti pubblici, anche suddivisi in lotti, finanziati in tutto o in parte dai programmi cofinanziati dai fondi strutturali dell'Unione europea, si applicano, anche dopo il 1° luglio 2023, le disposizioni di cui al decreto-legge n. 77 del 2021, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 108 del 2021, al decreto-legge 24 febbraio 2023, n. 13, nonché le specifiche disposizioni legislative finalizzate a semplificare e agevolare la realizzazione degli obiettivi stabiliti dal Programma, nonché dal Piano nazionale integrato per l'energia e il clima 2030 di cui al regolamento (UE) 2018/1999 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, in particolare:

1. [eventuale se l'Appaltatore occupa un numero di dipendenti pari o superiore a quindici (15) e non superiore a cinquanta (50)]

- A pena di applicazione delle penali di cui al successivo articolo 17 e/o di risoluzione del contratto di cui al successivo articolo 19, l'Appaltatore che occupa un numero di dipendenti pari o superiore a quindici (15) e non superiore a cinquanta (50), ai sensi dell'articolo 47, co. 3, del D.L. 77/2021, conv. L. 108/2021, è obbligato a consegnare all'Amministrazione, entro sei (6) mesi dalla stipula del contratto, la "relazione di genere" sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. La predetta "relazione di genere" deve, altresì, essere trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consiglieria e al consigliere regionale di parità.

La violazione del predetto obbligo determina, altresì, l'impossibilità per l'Appaltatore di partecipare, in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento afferenti gli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse dell'Unione Europea.

2. [eventuale se l'Appaltatore occupa o occuperà un numero di dipendenti pari o superiore a quindici (15)]

A pena di applicazione delle penali di cui al successivo articolo 17 e/o di risoluzione del contratto di cui al successivo articolo 19, l'Appaltatore che occupa o occuperà un numero di dipendenti pari o superiore a 15, ai sensi dell'articolo 47, co. 3-bis, del D.L. n. 77/2021, conv. L. 108/2021, deve consegnare all'Amministrazione, entro sei (6) mesi dalla stipula del contratto:

- la certificazione di cui all'articolo 17 della L. 12 marzo 1999, n. 68, ovvero una dichiarazione del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità, nonché - una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima L. n. 68/1999 e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a suo carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione dell'offerta (ovvero, una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a suo carico dalla legge 68/1999, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a suo carico).

La predetta relazione deve, altresì, essere trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali.

3. L'Appaltatore nell'esecuzione del contratto, a pena di applicazione delle penali di cui al successivo articolo 17 e/o di risoluzione del contratto di cui al successivo articolo 19 è obbligato ad applicare i dispositivi normativi per la promozione dell'occupazione giovanile e femminile (clausole sociali di pari opportunità generazionali e di genere) di cui all'articolo 47, co. 4, del citato D.L. 77/2021 conv. L. 108/2021, nelle percentuali e con le modalità di seguito indicate:

- L'aggiudicatario si impegna ad assicurare una quota pari al 30% di occupazione giovanile e una quota pari al 30% di occupazione femminile delle eventuali assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, calcolate secondo le modalità di cui alle linee guida approvate con Decreto ministeriale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento delle pari opportunità, del 7 dicembre 2021 (Adozione delle linee guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 30 dicembre 2021, n. 309 e delle linee guida adottate ai sensi dell'articolo 1, comma 8, dell'allegato II.3 al D. Lgs 36/2023.

Il Comune (o eventuali Amministrazioni/Organi competenti per le attività di controllo e audit) si riserva di verificare la corretta applicazione di quanto sopra.

Obblighi specifici in materia contabile

L'aggiudicatario è tenuto a rispettare gli obblighi in materia contabile che possono essere adottati dai Soggetti Attuatori conformemente a quanto previsto dalla Circolare MEF-RGS n. 9 del 10 febbraio 2022. Trattasi dell'adozione eventuale di adeguate misure volte al rispetto del principio di sana gestione finanziaria in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente assegnati, attraverso l'adozione di un sistema di codificazione contabile adeguata e informatizzata per tutte le transazioni relative agli Interventi per assicurare la tracciabilità dell'utilizzo delle risorse del Programma.

L'aggiudicatario dovrà conservare tutti gli elementi di monitoraggio, verifica e controllo, le documentazioni contabili a giustificazione delle spese dallo stesso sostenute per la esecuzione del servizio con l'obbligo di consegnarle a richiesta della autorità di controllo, anche dopo 5 anni.

Caratteristiche elaborati di progetto

E' richiesto l'inserimento sugli elaborati prodotti nell'ambito del presente appalto, di una dichiarazione che evidenzi il sostegno dell'Unione europea, anche inserendo il logo nazionale per la politica di coesione 2021-2027, l'emblema dell'Unione europea, dello Stato e della Regione, disponibili sul sito www.pnmetroplus.it alla sezione "identità visiva" 2021-2027

Art. 12 – Disposizioni relative al personale impiegato

L'aggiudicatario dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

L'aggiudicatario dovrà fornire in fase preliminare alla stipula o all'eventuale esecuzione anticipata il gruppo di lavoro dedicato specificamente a questo servizio, in termini di responsabilità, profili professionali, numero delle risorse impiegate e curricula.

L'aggiudicatario dovrà applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'aggiudicatario dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'aggiudicatario dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci; dovrà inoltre rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale.

L'aggiudicatario è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata istruzione e formazione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

Art. 13 – Verifiche e controlli sull'esecuzione dell'appalto

Per il presente contratto è nominato un Direttore dell'esecuzione diverso dal RUP, che vigila sulla corretta esecuzione dell'appalto impartendo all'aggiudicatario le disposizioni e le istruzioni

necessarie e svolgendo le ulteriori funzioni assegnategli dall'art 114 del d.lgs. n. 36/2023 e dal relativo Allegato II.14. Il Direttore dell'esecuzione o il RUP potranno avvalersi, per le proprie attività di controllo, di propri collaboratori o direttori operativi.

Il Direttore dell'esecuzione darà avvio all'esecuzione redigendo apposito verbale firmato anche dall'aggiudicatario nel quale saranno indicate le istruzioni e direttive necessarie.

Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, insorgano contestazioni su aspetti tecnici che possano influire sull'esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione redige in contraddittorio con l'aggiudicatario (o in sua mancanza in presenza di due testimoni con successiva trasmissione all'aggiudicatario per la formulazione delle sue osservazioni entro il termine assegnato), un verbale che illustri le circostanze contestate.

A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'aggiudicatario, la Stazione Appaltante potrà applicare le penali previste all'art. 14 di questo capitolato o, nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto.

Le prestazioni devono essere eseguite nei tempi fissati dal contratto. Nel caso in cui l'esecuzione sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, il Direttore dell'esecuzione, con apposito verbale sottoscritto anche dall'aggiudicatario, ne ordina la sospensione. Qualora la sospensione perduri per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione o comunque quando superi 6 (sei) mesi complessivi, l'aggiudicatario può richiedere la risoluzione del contratto senza indennità. Se la Stazione Appaltante si oppone, l'aggiudicatario ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione. Al cessare delle cause di sospensione, il RUP disporrà la ripresa dell'esecuzione con indicazione del nuovo termine di conclusione.

Art. 14 – Penali

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione delle attività rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, la Stazione Appaltante invierà all'aggiudicatario comunicazione scritta, tramite PEC, con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione, l'aggiudicatario dovrà comunicare le proprie controdeduzioni alla Stazione Appaltante nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili dalla Stazione Appaltante, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, la stessa imporrà all'aggiudicatario una penale,

di importo graduato in considerazione della gravità dell'inadempimento conformemente a quanto disposto dall'art. 126 del D.Lgs 36/2023 con le modalità sotto indicate, fino ad un massimo di Euro pari al 10% dell'importo netto contrattuale per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali.

Si elencano di seguito le cause che potrebbero indurre la Stazione Appaltante a notificare una penale all'aggiudicatario e riferite alla fase dall'aggiudicazione al collaudo:

1. ritardo nelle tempistiche indicate nei tempi di esecuzione e messa in esercizio (unità di misura: giorni);
2. ritardo nella ripresa delle attività dopo attività di aggiornamento (unità di misura: ore);
3. ritardo di risoluzione dei malfunzionamenti segnalati (unità di misura: ore).

Per ogni giorno, certificato, di ritardo per la tipologia 1 verrà applicata una penale pari al 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Per ogni ora, certificata, di ritardo per la tipologia 2 verrà applicata una penale pari al 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Per ogni ora, certificata, di ritardo rispetto ai livelli di servizio indicati nell'art. 32.3 per la tipologia 3 verrà applicata una penale pari al 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per qualunque livello di severità.

Solo in caso l'aggiudicatario occupi un numero pari o superiore a 15 dipendenti e pari o inferiore a 50 dipendenti e non sia tenuto alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'art. 46 D.Lgs. 198/2006:

- penale per mancata produzione, entro 6 mesi dalla stipula del contratto, della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile di cui all'art. 47 comma 3 D.L. 77/2021 conv, L. 108/2021: la penalità per ogni giorno di ritardo viene stabilita nell'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale. La suddetta mancanza sarà oggetto di comunicazione ad ANAC e comporterà l'impossibilità di partecipare in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi, ad ulteriori procedure di affidamento afferenti agli investimenti pubblici finanziati con risorse dell'Unione Europea.

Solo in caso l'aggiudicatario occupi un numero pari o superiore a 15 dipendenti:

- penale per mancata produzione, entro 6 mesi dalla stipula del contratto, della Relazione relativa all'assolvimento delle norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità” e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte di cui all’art. 47 comma 3-bis D.L. 77/2021 convertito con L. 108/2021: la penalità per ogni giorno di ritardo viene stabilita in nell’1 per mille dell’ammontare netto contrattuale.

La penale per mancato rispetto dell’impegno di assicurare una quota pari ad almeno il 30 per cento, delle assunzioni ulteriori necessarie per l’esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all’occupazione giovanile sia all’occupazione femminile (all’art. 47 comma 4 del D.L. n. 77/2021 conv. in l. n. 108/2021): la penalità viene stabilita nell’1 per mille dell’ammontare netto contrattuale.

L’Amministrazione procederà a tale verifica, e quindi all’eventuale applicazione della penale, prima dell’erogazione della rata di saldo e previa consegna di relativa documentazione inerente le eventuali assunzioni effettuate e/o le motivazioni dell'impossibilità di rispettare l'impegno assunto.

Qualora l’ammontare complessivo delle penali dovesse superare il 10% dell’importo netto contrattuale l’Amministrazione potrà avviare le procedure per la risoluzione del contratto.

L’importo delle penali applicate potrà essere recuperato, previa comunicazione scritta all’aggiudicatario, dalla stessa Amministrazione mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall’aggiudicatario inadempiente.

In alternativa l’Amministrazione potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario; in tal caso l’aggiudicatario è obbligato al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l’aggiudicatario dall’adempimento dell’obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l’obbligo di pagamento della medesima penale. In ogni caso, l'applicazione di una penale non esime dall’adempimento della prestazione mantenendo inoltre impregiudicato il diritto per la stazione appaltante di esperire azione per ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno causato dall’aggiudicatario nell'esecuzione del contratto.

Art. 15 – Modifiche contrattuali e clausola di revisione dei prezzi

Nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 120 del D.Lgs 36/2023.

L'appaltatore sarà tenuto a garantire per tutta la durata del contratto le eventuali manutenzioni evolutive non prevedibili al momento della pubblicazione della gara, che dovessero risultare necessarie. In tale ipotesi (circostanza) l'amministrazione procederà, sussistendone le condizioni, a modificare il contratto ai sensi dell'art. 120 comma 1 lett b) e c) D.Lgs. 36/2023

Tutte le eventuali modifiche devono essere autorizzate dal RUP. In caso di variazioni non disposte dal Direttore dell'esecuzione, quest'ultimo fornisce all'aggiudicatario le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a carico dello stesso aggiudicatario.

CLAUSOLA REVISIONE PREZZI

Sono stabilite le seguenti clausole di revisione dei prezzi, ai sensi dell'art. 29 del Decreto Legge 27 gennaio 2022, n. 4 e dell'articolo 60 comma 2 del D.lgs 36/2023.

Resta ferma la possibilità, per l'appaltatore, di richiedere, una sola volta per ciascun anno di durata contrattuale, la revisione dei prezzi di beni/servizi che incidono sul contratto, con comunicazione formale da inviarsi a mezzo PEC, motivando e dando evidenza delle variazioni di prezzi intercorse.

Al ricevimento della richiesta, il RUP, supportato eventualmente dal DEC, conduce apposita istruttoria al fine di verificare le condizioni di mercato e pertanto le variazioni percentuali dei singoli prezzi. Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi, si utilizzano gli indici indicati all'art. 60 del D.lgs 36/2023.

Il RUP si pronuncerà con atto motivato, comunicato a mezzo PEC all'appaltatore, entro il termine di 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta. In caso di richiesta di integrazioni o chiarimenti all'appaltatore, il termine di cui sopra si intenderà sospeso e riprenderà a decorrere dalla ricezione della relativa risposta.

La revisione dei prezzi in aumento o in diminuzione, anche a seguito di apposita richiesta dell'appaltatore, potrà essere accordata al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo dell'opera, della fornitura o del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80

per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire. Le eventuali variazioni dei prezzi si intendono esecutive a decorrere dalla seconda fatturazione successiva alla decisione del RUP, e comunque non prima di giorni solari 30 dalla medesima decisione.

La stazione appaltante si riserva, in ogni caso, la facoltà di procedere annualmente ad una verifica dell'andamento dei prezzi.

La revisione dei prezzi potrà essere richiesta soltanto a partire dal secondo anno di esecuzione del contratto. Pertanto, per i primi 12 mesi di contratto, i prezzi offerti rimangono fermi e invariabili.

Art. 16 – Cause di risoluzione del contratto e recesso

Oltre a quanto previsto in generale dal d.lgs. n.36/2023 e dal Codice civile in caso di inadempimento contrattuale, costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

1. modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 120 del d. lgs. n. 36/2023 avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;
2. l'aggiudicatario si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 9 comma 1 del D.Lgs 36/2023.
3. grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del d. lgs. n. 36/2023;
4. provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art.94 del D.Lgs 36/2023;
5. grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni.

Nei casi di cui al punto 5 il Direttore dell'esecuzione (DEC) formula la contestazione degli addebiti all'aggiudicatario tramite PEC assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni solari per la presentazione al RUP delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'aggiudicatario abbia risposto, la Stazione Appaltante, su proposta del RUP, dichiara risolto il contratto.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'aggiudicatario, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'aggiudicatario, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Il recesso è disciplinato dall'art. 123 del D.Lgs 36/2023.

Le violazioni degli obblighi di cui all'articolo 47, commi 3, 3-bis e 4, del D.L. n. 77/2021 conv. L. 108/2021, nonché degli ulteriori obblighi previsti dal presente capitolato, oltre all'applicazione delle penali, così come stabilito all'articolo 18, può costituire causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile.

Art. 17 – Foro competente

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Art. 18 – Disposizioni finali

Al contratto, oltre alle disposizioni di cui al presente capitolato d'appalto si applicano le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici, le disposizioni di cui al Codice civile per la parte relativa alla disciplina dei contratti e le eventuali ulteriori normative speciali nazionali o comunitarie inerenti alle specifiche prestazioni oggetto del contratto.

Art. 19 – Trattamento dei dati personali

I dati inerenti i soggetti fruitori del servizio oggetto del presente contratto sono individuati come "dati personali" ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita dallo stesso Regolamento.

I dati acquisiti dall'aggiudicatario non potranno essere riprodotti ad uso dell'aggiudicatario stesso né resi noti in alcuna forma o modalità. Tali dati, quindi, potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente appalto.

In relazione al trattamento dei dati dei fruitori del servizio, direttamente acquisiti, l'aggiudicatario adotta le misure organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi. È fatto assoluto divieto all'aggiudicatario di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di comunicarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge.

Relativamente ai dati personali, anche particolari, inerenti i soggetti utenti del servizio, conferiti direttamente dagli stessi all'aggiudicatario, questo si impegna a:

- soddisfare gli adempimenti previsti dagli artt.13 ss. del Regolamento;
- trasferire tempestivamente al Comune di Bologna, con le dovute cautele relative alle misure di sicurezza, la banca dati nella quale sono state archiviate tutte le informazioni acquisite.



L'aggiudicatario si impegna a rendere noto, entro 15 giorni solari dalla stipulazione del contratto, il Responsabile della protezione dei dati personali e il Responsabile del trattamento dei dati, ove individuato, ai fini dell'esecuzione del contratto. Dovranno altresì essere individuati i soggetti autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento.

Il Comune di Bologna provvederà con proprio atto a nominare l'appaltatore come Responsabile del trattamento.

PARTE II – PROTOCOLLO

Art. 20 – Contesto applicativo e tecnologico attuali

Si descrive il contesto applicativo e tecnologico attualmente esistente all'interno del Comune dove oltre ai servizi di protocollo (che riguardano solo attività di back office) è presente una soluzione dedicata alla gestione documentale, alla gestione dei procedimenti e ad una serie di applicativi verticali che interagiscono a loro volta con il protocollo.

Art. 20.1 – Applicativo Console e contesto

L'Ente presenta uno scenario tecnologico articolato relativamente alla gestione dei flussi documentali e dei relativi processi. L'applicativo "Console di Gestione documentale" (di seguito definito per brevità "Console") risulta essere la componente principale relativamente ai flussi di gestione documentale. Console è un progetto del 2014 ma il cui dispiegamento è iniziato a dicembre 2019, in sostituzione dell'applicativo "e-protocollo", utilizzato dall'Ente nei 10 anni precedenti. Oltre a Console esistono diversi applicativi verticali specifici per dipartimento come meglio specificato nell'Art.20.4.

Console e gli applicativi verticali si interfacciano per la protocollazione con l'attuale Protocollo.

Art. 20.2 – Applicativo Protocollo

Allo stato attuale, l'Ufficio Protocollo effettua le operazioni di protocollazione utilizzando il sistema chiamato "BA01" basato su database Oracle, frontend CICS e linguaggio di programmazione Cobol; ed è in uso presso l'Ente dagli anni 90.

La soluzione BA01 negli anni è stata oggetto di personalizzazioni che hanno permesso di adattarsi alle esigenze specifiche per l'Ente. Tuttavia, negli anni non sono state effettuate attività adeguate, non esistono infatti metadati inerenti alla AOO, ma risulta integrato con tutti i sistemi informativi dell'Ente (Console e applicativi verticali) tramite un layer di interoperabilità. Tale sistema di protocollo risulta obsoleto pertanto dovrà essere dismesso.

Le comunicazioni PEC in ingresso e in uscita vengono gestite dall'Ufficio Protocollo da un unico indirizzo di posta elettronica certificata: [protocollogenerale@pec.comune.bologna.it].

Il ruolo principale di BA01 è quello di consentire la protocollazione dei documenti cartacei in ingresso dagli sportelli dell'Ufficio Protocollo. Per tutto ciò che concerne il digitale, la protocollazione avviene mediante gli altri **applicativi, che "staccano" il numero di protocollo da BA01**. Di fatto BA01 è considerato un service degli applicativi chiamanti.

Le funzionalità principali di BA01 sono:

- la protocollazione: a sportello e/o da back office;
- la ricerca dei metadati dei documenti;

- la gestione dell'iter e l'assegnazione dei documenti.

Art. 20.3 – Organizzazione del Protocollo Informatico ed utenze

Il Protocollo del Comune BA01 è gestito in linea principale dall'Ufficio di back office del Protocollo, il quale detiene la responsabilità di gestire le comunicazioni istituzionali e le documentazioni allegate in ingresso e in uscita, e, di conseguenza, la protocollazione in ingresso e in uscita del Comune. La gestione del Sistema di Protocollo Informatico del Comune è ubicata presso la sede del Comune in Piazza Liber Paradisus 10 - 40129 Bologna (BO).

Allo stato attuale, il protocollo è utilizzato da un massimo di 3.000 (tremila) utenti complessivi. La profilazione attuale prevede la gestione di gruppi, dove ogni gruppo contiene utenti che hanno le medesime funzioni e sono sottoposti alle stesse regole. Ogni utente può appartenere a più gruppi. Vi è inoltre una profilazione di dettaglio per gestire l'accesso ai dati sensibili.

Art. 20.4 – Architettura Protocollo

L'attuale soluzione tecnologica è composta da una componente CORE (BA01-Protocollo), che nello specifico è strutturato da back office, e moduli logici a copertura del perimetro funzionale gestito, secondo la seguente rappresentazione grafica:

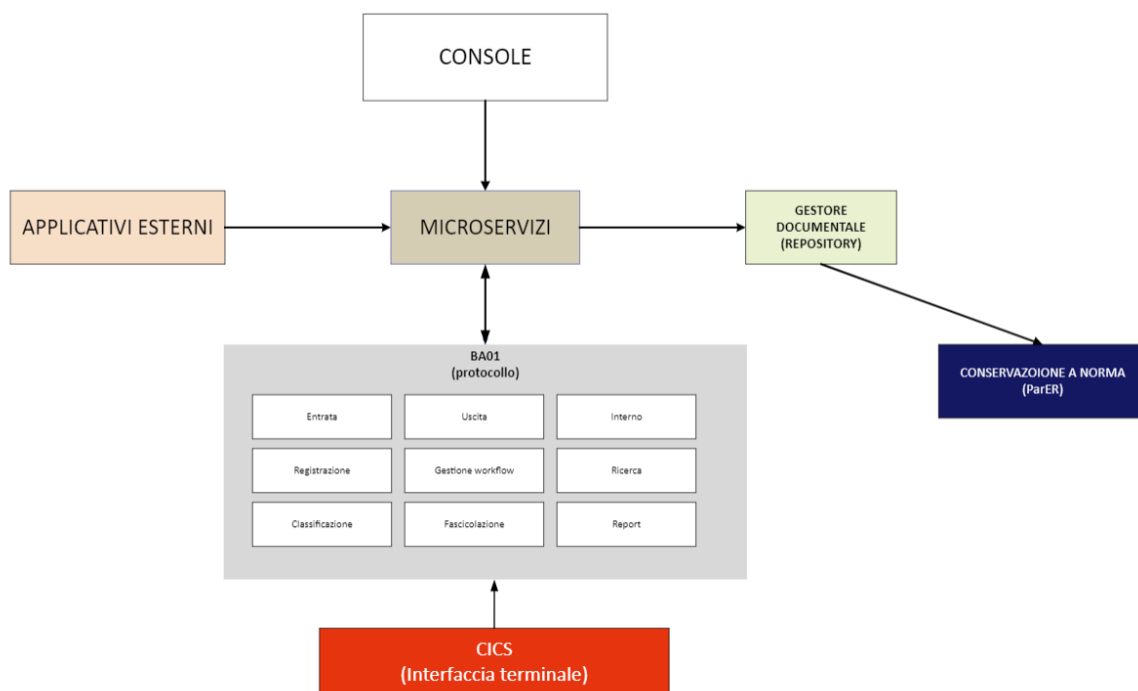


Immagine 1 - Schema architetturale protocollo attuale

Di seguito vengono elencate le altre componenti che interagiscono con il sistema di BA01-Protocollo:

- **Console:** applicativo utilizzato dagli uffici per gestire i flussi documentali, nell'ambito del quale vengono fatte operazioni di protocollo ed avvio procedimento.
- **Applicativi esterni:** gestori di pratiche specializzati (es. Edilizia, Scuola, Atti amministrativi, et.) che eseguono operazioni di protocollazione ed avvio procedimento.
- **Microservizi REST.P:** servizi utilizzati per la verifica delle firme digitali apposte sui documenti e sugli allegati, per la verifica del formato dei documenti caricati a Sistema e per la gestione dei download dei documenti in entrata e l'invio di messaggi di posta elettronica certificata (PEC). I servizi REST.P sono utilizzati anche per l'interfacciamento con il Gestore documentale.
- **Gestore documentale:** è il software utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale. Protocollo accede tramite i microservizi al Gestore documentale per utilizzarlo come repository: durante tutto il processo di gestione del protocollo documenti vengono inviati al Gestore documentale dopo le opportune operazioni di protocollazione.

Art. 21 – Descrizione del servizio

Il Comune, per massimizzare l'efficacia del proprio ruolo istituzionale e abilitare la piena operatività degli strumenti interni, necessita di un modello di gestione documentale al passo con i tempi ed in grado di facilitare la gestione dei documenti e l'ordinaria attività di tutto il personale.

Allo stato attuale, la gestione documentale dell'Ente presenta delle aree di miglioramento, concentrate in particolar modo nel sistema di protocollazione informatica attualmente adottato e, di rimando, ad altri sistemi interni di gestione del lavoro.

Data la necessità di dotarsi di un nuovo sistema di protocollazione, si intende quindi, non solo risolvere le criticità dell'attuale modalità di protocollazione, ma, al contempo, cogliere l'opportunità per avviare un percorso di progressiva innovazione ed evoluzione dell'attuale modello di gestione documentale dell'Ente, sia da un punto di vista strumentale che da un punto di vista procedurale.

Il nuovo sistema di protocollazione informatica sarà quindi la base da cui avviare un percorso evolutivo, introducendo elementi di innovazione in grado di favorire l'intero modello di gestione documentale.

Art. 21.1 – Sintesi del servizio

Il Comune vuole individuare un nuovo servizio di protocollo, erogato in modalità laas, che abbia la possibilità di integrarsi con gli altri applicativi verticali preesistenti, con cui l'attuale protocollo interagisce.

L'interfaccia della soluzione tecnologica deve essere full html e la sua fruibilità deve essere assicurata mediante tutti i browser più utilizzati sul mercato (Safari, Edge, Google Chrome, Firefox), con particolare riguardo alle più recenti versioni, rilasciate negli ultimi tre anni.

La nuova soluzione deve essere strutturata tramite un'architettura modulare, con elevate possibilità di parametrizzazione, ed in grado di dialogare attraverso protocolli standardizzati con i vari componenti dell'infrastruttura tecnologica del Comune.

L'asset tecnologico individuato deve garantire alti livelli di interoperabilità con i sistemi esterni in maniera sicura ed autenticata, tramite l'esposizione di API SOAP e/o REST che rendano possibili il dialogo e lo scambio con altri sistemi.

Art. 21.2 – Requisiti funzionali

Nei seguenti paragrafi sono descritte le caratteristiche funzionali minime che la soluzione tecnologica proposta deve avere per rispondere alle necessità di gestione del Protocollo informatico del Comune.

L'aggiudicatario potrà aggiungere requisiti che saranno tenuti in considerazione dall'Ente nell'assegnazione del punteggio tecnico, ma senza che questi impattino sull'offerta economica della presente gara.

Il sistema di protocollo deve essere integrato con l'applicativo Console che risulta essere la componente principale relativamente ai flussi di gestione documentale.

● **Protocollo in entrata**

- Il sistema deve consentire la registrazione nel protocollo informatico dei documenti in entrata secondo gli standard previsti da normativa vigente in materia di protocollo informatico (metadati minimi, formati documenti, caricamento del documento obbligatorio, gestione di documento principale e allegati con lo stesso numero di protocollo, generazione dell'impronta dei documenti, numerazione annuale assegnata in automatico dal sistema e non modificabile, ecc.);
- il sistema, all'atto della protocollazione in entrata, oltre ai dati obbligatori previsti da normativa, deve consentire agli utenti di selezionare: registro di protocollazione (se generale, preimpostato, o diverso registro), tipologia di supporto (digitale, cartaceo, misto), modalità di ricezione (consegna a mano, posta, mail, PEC, ecc.), tipologia di documento (es. fattura elettronica, per la compilazione in automatico dei dati di protocollazione, vedi requisiti seguenti), livello di riservatezza, note ed eventuali altri dati da concordare in fase di configurazione del sistema;
- il sistema deve disporre di funzionalità per facilitare gli utenti nelle attività di protocollazione in entrata di documenti ricevuti tramite PEC e PEO (integrazione con le caselle PEC e PEO e precompilazione delle maschere di protocollo con i dati e documenti recuperati in automatico da PEC e PEO);
- il sistema deve mettere a disposizione funzionalità integrate per ricezione di flussi di scansione dei documenti cartacei da protocollare;
- il sistema deve mettere a disposizione funzionalità per la verifica della validità della firma digitale apposta sui documenti digitali;
- il sistema non deve consentire di procedere con la protocollazione se non sono presenti tutti i dati obbligatori e i documenti;
- il sistema deve avvisare l'utente dell'avvenuta protocollazione con un avviso a sistema (es. pop-up);
- il sistema deve gestire l'anagrafica "oggettario", per la gestione di oggetti standard di protocollo;
- il sistema deve prevedere la possibilità di collegare una protocollazione ad una registrazione già presente, garantendo la preimpostazione dei parametri comuni di protocollazione e classificazione e l'inserimento nello stesso fascicolo;

- il sistema deve gestire una funzionalità di preimpostazione dei dati per classi di documenti omogenei, in modo da velocizzare l'attività di registrazione in maniera semi-automatica e automatica massiva (comunicazioni con medesimo destinatario, oggetto e documento).

- **Protocollo in uscita**

- Il sistema deve consentire la registrazione nel protocollo informatico dei documenti in uscita secondo gli standard previsti da normativa vigente in materia di protocollo informatico (metadati minimi, formati documenti, caricamento del documento obbligatorio, gestione di documento principale e allegati con lo stesso numero di protocollo, generazione dell'impronta dei documenti, numerazione annuale assegnata in automatico dal sistema e non modificabile, ecc.);
- il sistema, all'atto della protocollazione in uscita, oltre ai dati obbligatori previsti da normativa, deve consentire agli utenti di selezionare: registro di protocollazione (se generale, preimpostato, o diverso registro), tipologia di supporto (digitale, cartaceo, misto), modalità di ricezione (consegna a mano, posta, PEO, PEC, ecc.), tipologia di documento (es. fattura elettronica, per la compilazione in automatico dei dati di protocollazione, vedi requisiti seguenti), livello di riservatezza, note ed eventuali altri dati da concordare in fase di configurazione del sistema;
- acquisire in modo automatico e completo i dati, i metadati e documenti afferenti al documento in arrivo tramite PEC e PEO;
- il sistema deve garantire interoperabilità con caselle di posta elettronica certificata (PEC) e e-mail PEO, così da facilitare l'invio di documenti digitali protocollati in uscita che devono essere inviati mezzo PEC;
- il sistema deve garantire la gestione automatizzata delle ricevute di accettazione e di consegna delle PEC, associandole in automatico al protocollo di riferimento, in modo da certificare la ricezione e la trasmissione delle comunicazioni avvenute in uscita;
- il sistema deve mettere a disposizione funzionalità integrate per ricezione di flussi di scansione dei documenti cartacei da protocollare;
- il sistema deve mettere a disposizione funzionalità per la verifica della validità della firma digitale apposta sui documenti digitali;
- il sistema non deve consentire di procedere con la protocollazione se non sono presenti tutti i dati obbligatori e i documenti;
- il sistema deve avvisare l'utente dell'avvenuta protocollazione con un avviso a sistema (es. pop-up);
- il sistema deve gestire l'anagrafica "oggettario", per la gestione di oggetti standard di protocollo;

- il sistema deve prevedere la possibilità di collegare una protocollazione ad una registrazione già presente, garantendo la preimpostazioni dei parametri comuni di protocollazione e classificazione e l'inserimento nello stesso fascicolo;
- il sistema deve gestire una funzionalità di preimpostazione dei dati per classi di documenti omogenei, in modo da velocizzare l'attività di registrazione in maniera semi-automatica.

- **Protocollazione interna**

- Il sistema deve consentire la registrazione nel protocollo informatico dei documenti interni secondo gli standard previsti da normativa vigente in materia di protocollo informatico (metadati minimi, formati documenti, caricamento del documento obbligatorio, gestione di documento principale e allegati con lo stesso numero di protocollo, generazione dell'impronta dei documenti, numerazione annuale assegnata in automatico dal sistema e non modificabile, ecc.);
- il sistema, all'atto della protocollazione interna, oltre ai dati obbligatori previsti da normativa, deve consentire agli utenti di selezionare: registro di protocollazione (se generale, preimpostato, o diverso registro), tipologia di supporto (digitale, cartaceo, misto), modalità di ricezione (consegna a mano, posta, PEO, PEC, ecc.), tipologia di documento (es. fattura elettronica, per la compilazione in automatico dei dati di protocollazione, vedi requisiti seguenti), livello di riservatezza, note ed eventuali altri dati da concordare in fase di configurazione del sistema;
- il sistema deve garantire interoperabilità con caselle di posta elettronica certificata (PEC) e posta elettronica ordinaria (PEO), così da facilitare l'invio di documenti digitali protocollati che devono essere inviati mezzo mail;
- il sistema deve mettere a disposizione funzionalità integrate per ricezione di flussi di scansione dei documenti cartacei da protocollare.
- Il sistema deve mettere a disposizione funzionalità per la verifica della validità della firma digitale apposta sui documenti digitali;
- il sistema non deve consentire di procedere con la protocollazione se non sono presenti tutti i dati obbligatori e i documenti;
- il sistema deve avvisare l'utente dell'avvenuta protocollazione con un avviso a sistema (es. pop-up);
- il sistema deve gestire l'anagrafica "oggettario", per la gestione di oggetti standard di protocollo;
- il sistema deve prevedere la possibilità di collegare una protocollazione ad una registrazione già presente, garantendo la preimpostazioni dei parametri comuni di protocollazione e classificazione e l'inserimento nello stesso fascicolo;

il sistema deve gestire una funzionalità di preimpostazione dei dati per classi di documenti omogenei, in modo da velocizzare l'attività di registrazione in maniera semi-automatica.

- **Classificazione**

- Il sistema deve gestire l'anagrafica del titolare di classificazione. Non vi devono essere particolari limiti al numero di livelli del titolare di classificazione;
- il sistema deve consentire la modifica del titolare di classificazione direttamente da interfaccia applicativa;
- il sistema deve gestire le modifiche del titolare di classificazione storicizzando i dati e mantenendo lo storico dei precedenti titolari (nei protocolli deve essere visibile il dato di classificazione in riferimento al titolare in vigore al momento della protocollazione);
- il sistema deve richiedere la classificazione come dato ai fini della protocollazione;
- il sistema deve consentire di pre-impostare la classificazione per tipologie di documenti configurate a sistema, così che gli utenti non debbano selezionare il dato manualmente (es. fatture elettroniche);
- Il sistema deve consentire la modifica della classificazione anche di protocolli già registrati.

- **Fascicolazione**

- Il sistema deve gestire il piano di fascicolazione e i fascicoli devono avere caratteristiche conformi alla normativa vigente in materia;
- il sistema deve consentire agli utenti, abilitati da specifico permesso applicativo, di aprire e chiudere i fascicoli;
- il sistema assegna la numerazione dei fascicoli in automatico, secondo parametri preimpostati in fase di configurazione del software;
- il sistema deve disporre di funzionalità, sia manuali che automatiche, di chiusura massiva dei fascicoli (es. di applicazione: chiusura automatica a fine anno di tutti i fascicoli annuali);
- il sistema deve essere dotato di un archivio unico di tutti i fascicoli, senza distinzione di anno, stato, ecc., accessibile a tutti gli utenti attraverso interfaccia applicativa;
- il sistema deve consentire la ricerca dei fascicoli tramite filtri, utilizzabili dagli utenti anche in modalità combo. A mero titolo di esempio, alcuni filtri richiesti sono: numero di fascicolo (da...a..., uguale a...), anno di apertura/chiusura (da...a..., uguale a...), oggetto (contiene...), Direzione/Ufficio di competenza (contiene), ecc.;
- il sistema, a seguito della ricerca effettuata dagli utenti, deve prevedere la visualizzazione della lista dei fascicoli estratti secondo i criteri di ricerca. Per tale lista devono essere visibili le informazioni principali del fascicolo, utili a identificare i fascicoli di interesse per l'utente;
- il sistema deve consentire la consultazione di tutte le informazioni di dettaglio e i documenti contenuti nel fascicolo, con riferimento ai protocolli;

- il sistema deve consentire la fascicolazione dei documenti all'atto della protocollazione e di effettuare collegamenti logici tra i diversi documenti/fascicoli;
- il sistema deve consentire di preimpostare la fascicolazione per tipologie di documenti configurate a sistema, così che gli utenti non debbano selezionare il dato manualmente (es. fatture elettroniche);
- il sistema deve consentire la modifica della fascicolazione anche di protocolli già registrati;
- il sistema deve consentire la gestione delle diverse tipologie di documenti e fascicoli indicate nel Manuale del Protocollo e suoi allegati;
- il sistema deve prevedere la gestione anche di strutture annidate di fascicoli (sottofascicoli);
- il sistema deve consentire l'inserimento di uno stesso documento all'interno di fascicoli differenti;
- il sistema deve consentire livelli di riservatezza dei fascicoli, garantendone l'accesso solo agli uffici/utenti che ne hanno la titolarità di visualizzazione, nel rispetto anche dei vincoli di visibilità dei singoli documenti.

● **Assegnazione di protocollo**

- Il sistema deve consentire di assegnare i protocolli per competenza e per conoscenza;
- Il sistema deve consentire, per ciascun tipo di protocollazione, di indicare il supporto di provenienza del documento: cartaceo, digitale, misto;
- il sistema deve consentire di assegnare un protocollo a uno o più Direzioni/Uffici/utenti contemporaneamente;
- il sistema, a seguito dell'assegnazione di protocollo, deve immediatamente rendere visibile il protocollo alla direzione/ufficio/utente destinatario;
- il sistema deve sempre rendere visibile l'indirizzo del mittente anche a seguito di più assegnazioni;
- il sistema deve consentire di attivare alert (pop-up e/o mail) agli utenti di avvenuta assegnazione di un protocollo;
- il sistema deve garantire funzionalità utili alla modifica delle assegnazioni;
- il sistema deve garantire funzionalità utili al rifiuto di un'assegnazione, con automatismo di ritorno del protocollo all'utente che ha effettuato la protocollazione;
- il sistema deve garantire funzionalità utili all'assegnazione automatica di protocollo per particolari tipologie di documenti (es. fatture elettroniche);
- il sistema deve consentire la registrazione di un nuovo protocollo partendo dai dati di un precedente protocollo (funzione duplica), compilando in automatico alcuni campi di interesse.

● **Segnatura di protocollo**

- Il sistema deve consentire la generazione del timbro di segnatura per i documenti protocollati. Il timbro di segnatura (watermark) deve essere apposto su una copia digitale del documento che è archiviato in forma immutabile;
- Il sistema deve consentire di definire, in fase di configurazione, le informazioni che devono essere contenute nel timbro di segnatura;
- Il sistema deve consentire di scegliere il posizionamento del timbro in relazione ai diversi documenti protocollati. Inoltre, deve essere possibile selezionare una posizione predefinita.

- **Scrivania di lavoro**

- Il sistema deve essere dotato di una sezione in cui gli utenti, facilmente, possono consultare i protocolli a loro assegnati ("lista dei protocolli da lavorare/in lavorazione/lavorati");
- il sistema deve consentire la presa in carico/rifiuto di assegnazione dei protocolli, per singolo protocollo o massivamente;
- il sistema deve gestire diversi stati di lavorazione dei documenti protocollati (variazione dello stato manuale da parte degli utenti);
- il sistema deve consentire di ricercare attraverso diversi filtri i protocolli presenti nella "lista dei protocolli da lavorare/in lavorazione/lavorati" (es. per stato di lavorazione, per data, per tipologia di protocollo, ecc.);
- il sistema deve disporre di funzionalità idonee per la presa in carico del protocollo da parte degli operatori/direzioni per lo svolgimento delle azioni di competenza;
- Il sistema deve permettere lavorazioni massive di più attività (come, ad esempio, consentire la firma massiva dei documenti, l'invio massivo via PEC di files, ecc.);
- il sistema deve prevedere una componente di workflow multilivello all'interno del protocollo con funzioni di assegnazione, firma ed approvazione;
- il sistema deve assicurare, per utenti abilitati, la disponibilità di strumenti di modifica del workflow direttamente dall'interfaccia applicativa.

- **Monitoraggio delle azioni**

- Il sistema deve permettere di visualizzare gli stati di avanzamento nella gestione del protocollo;
- il sistema deve permettere di visualizzare i tempi di gestione del protocollo del singolo documento indicare per ogni stato l'operatore tecnico e amministrativo referente dell'attività;
- il sistema deve permettere di visualizzare le eventuali note alle singole attività inserite dagli operatori referenti dell'attività stessa, note che devono essere storicizzate e non cancellabili dagli utenti;
- il sistema deve garantire strumenti di identificazione delle attività di competenza per l'operatore;

- Il sistema deve garantire strumenti di monitoraggio delle attività dei diversi utenti per il Responsabile di Area/Direzione/Funzionario.

- **Ricerca di documenti protocollati**

- Il sistema deve essere dotato di un archivio unico (vedi Art 30) di tutti i documenti protocollati, senza distinzione di anno, tipologia, ecc., accessibile a tutti gli utenti attraverso interfaccia applicativa;
- il sistema deve consentire la ricerca dei protocolli tramite filtri, utilizzabile dagli utenti anche in modalità combo. A mero titolo di esempio, alcuni filtri richiesti sono: numero di protocollo (da...a..., uguale a...), anno di protocollo (da...a..., uguale a...), data di protocollo (da...a..., uguale a...), oggetto (contiene...), mittente/destinatario (contiene), ufficio responsabile (contiene), tipologia di documento (selezione da lista di tipologie di documenti), ecc.;
- il sistema, a seguito della ricerca effettuata dagli utenti, deve prevedere la visualizzazione della lista dei protocolli estratti secondo i criteri di ricerca. Per tale lista devono essere visibili le informazioni principali del protocollo, utili a identificare i protocolli di interesse per l'utente. Tali informazioni in evidenza devono essere personalizzabili su preferenza dei singoli utenti;
- il sistema deve consentire la consultazione di tutte le informazioni di dettaglio e i documenti dei protocolli;
- il sistema deve disporre della funzionalità di ricerca su ciascun metadato campo (tipologia del fascicolo, stato del documento, ufficio assegnatario, ecc.);
- il sistema deve permettere di visualizzare agevolmente l'elenco dei documenti protocollati presenti;
- il sistema deve permettere di recuperare da un fascicolo i documenti ad esso collegati, attraverso l'indicazione del numero di protocollo e/o titolo/parola chiave, senza la necessità di espletare ulteriori ricerche;
- il sistema deve permettere di passare agevolmente da un fascicolo agli eventuali fascicoli collegati ad esso;
- il sistema deve disporre di funzionalità idonee ad impostare, per quanto riguarda la configurazione, filtri di ricerca predefiniti per ogni ruolo individuato.

- **Variazione dei dati di protocollo**

- Il sistema deve consentire la modifica dei dati minimi di registrazione, quali oggetto, mittente/destinatario, documenti protocollati, classificazione e fascicolazione, prevedendo un campo per indicare la motivazione della variazione dei dati di registrazione;
- il sistema deve conservare in modo permanente i dati e i documenti dei protocolli modificati, rendendoli accessibili agli utenti anche dopo la modifica;

- il sistema deve conservare in modo permanente le informazioni di utente che ha effettuato la modifica, data, ora e motivazione della modifica;
- il sistema deve consentire agli utenti di identificare facilmente i protocolli modificati (es. attraverso apposita icona o altro);
- le modifiche di protocollo sono inserite nel registro di giornata di protocollo in automatico dal sistema.

- **Annullamento di protocollo**

- Il sistema deve consentire l'annullamento di protocollo, prevedendo un campo per indicare la motivazione per l'annullamento;
- il sistema deve conservare in modo permanente i dati e i documenti dei protocolli annullati, rendendoli accessibili agli utenti anche dopo l'annullamento;
- il sistema deve conservare in modo permanente le informazioni di utente che ha effettuato l'annullamento, data, ora e motivazione dell'annullamento;
- il sistema deve consentire agli utenti di identificare facilmente i protocolli annullati (es. attraverso apposita icona o altro);
- il sistema non deve consentire il ripristino di protocolli già annullati;
- gli annullamenti di protocollo sono inseriti nel registro di giornata di protocollo in automatico dal sistema.

- **Registri di protocollo**

- Il sistema deve generare in automatico il registro giornaliero di protocollo entro le 24 ore successive alla data di riferimento del registro giornaliero stesso. Il registro giornaliero deve essere prodotto in formato XML e in formato PDF (per facilitarne la consultazione da parte degli utenti). Le informazioni contenute nel registro sono quelle previste da normativa vigente in materia;
- il sistema deve generare in automatico il registro annuale di protocollo entro le 48 ore successive alla chiusura dell'anno solare. Il registro annuale deve essere prodotto in formato XML e in formato PDF (per facilitarne la consultazione da parte degli utenti). Le informazioni contenute nel registro sono quelle previste da normativa vigente in materia;
- il sistema deve prevedere l'invio automatico in conservazione dei registri giornalieri e annuali, secondo quanto previsto da normativa vigente in materia;
- il sistema deve consentire agli utenti di generare manualmente registri di protocollo sulla base di parametri di interesse (es. data di protocollazione da...a..., registro dei soli protocolli in uscita, registro per direzione/ufficio, ecc.);
- il sistema deve garantire funzionalità utili alla gestione dei registri di emergenza: attivazione del registro di emergenza nei casi in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica e successivo trasferimento

delle operazioni effettuate nel registro di protocollo generale anche ai fini della conservazione e archiviazione (fase di ripristino).

- Il sistema deve gestire la gestione di registri particolari, oltre al registro generale di protocollo. Le modalità di gestione dei registri particolari devono essere conformi a quelle previste per il registro generale di protocollo;
- **Stampe e download**
 - Il sistema deve consentire di effettuare stampe e download di documenti o report direttamente da funzionalità applicative.
- **Copie conformi**
 - Il sistema deve consentire la generazione di copie conformi dei documenti informatici registrati, basate su meccanismi di verifica previsti dalla norma (timbri digitali, glifi. ecc.).

PARTE III – PROCEDIMENTI

Art. 22 – Contesto applicativo e tecnologico attuali

Premettendo che i procedimenti amministrativi sono normati dalla legge 241/1990, ciò crea un legame biunivoco tra procedimento, sequenza di atti e operazioni, tra loro coordinati e integrati con il provvedimento avente rilevanza esterna.

Le amministrazioni sono tenute perciò a pubblicare tutte le tipologie di procedimenti di propria competenza e le altre informazioni richieste dall'art. 35 del d.lgs. n. 33/2013.

Il procedimento amministrativo, così come disciplinato dalla Legge n. 241/1990 e dal “Regolamento sul Procedimento Amministrativo” del Comune non comprende tutte le attività amministrative con cui l'amministrazione provvede alla cura degli interessi della collettività ad essa affidati dalla legge, ma solo quelle preordinate all'adozione di un provvedimento amministrativo, nel senso di cui sopra.

Ne restano escluse attività quali certificazioni, attestazioni, pubblicazioni, notifiche e in genere tutte le attività integrative dell'efficacia dell'atto, attività per il rilascio di informazioni (es.: risposta ad istanze varie) o orientate al ricevimento di segnalazioni.

I procedimenti amministrativi che non sono censiti nella banca dati, come ad esempio quelli che danno origine a provvedimenti di secondo grado, sono comunque da considerare procedimenti ai sensi della normativa e pertanto è opportuno adempiere agli obblighi previsti nella loro gestione (es. comunicazione di avvio, preavviso di diniego, etc.).

Si descrive il contesto applicativo e tecnologico attualmente esistente all'interno del Comune dedicato ai procedimenti amministrativi.

Art. 22.1 – Applicativo Console e contesto

L'Ente presenta uno scenario tecnologico articolato relativamente alla gestione dei flussi documentali e dei relativi processi. La gestione documentale compresi i procedimenti viene gestita da Console, che risulta essere la componente principale relativamente ai flussi di lavoro.

Art. 22.2 – Applicativo Procedimenti

I procedimenti amministrativi comunali possono essere consultati (nei loro dati anagrafici e di monitoraggio) o gestiti con modalità e procedure diverse, a seconda del sistema di gestione delle pratiche utilizzato. S'intende per “gestione del procedimento amministrativo” l'attività di collegamento della pratica amministrativa al sistema dei procedimenti. Tale collegamento si effettua:

- direttamente in fase di protocollazione del documento capofila e documento finale quindi utilizzando il programma di protocollazione (BA01);
- con il sistema dedicato ai procedimenti amministrativi, SIPA (o SPA0);
- tramite gestori pratiche appositamente configurati, come ad esempio i sistemi di gestione delle occupazioni suolo pubblico (OSP), di gestione delle domande di accesso ai servizi educativi (SISM2) o i servizi welfare (GARSIA).

L'individuazione dei procedimenti amministrativi all'interno del Comune richiede che si definiscano:

- descrizione del procedimento, descrizione sintetica della potestà nella quale si sostanzia il potere di incidere sulle situazioni giuridiche soggettive, in senso favorevole o sfavorevole al soggetto destinatario. Il dato confluirà nella tipologia del procedimento;
- individuazione del responsabile del procedimento, riferibile alla responsabilità di firma del provvedimento finale e, se disgiunta, alla responsabilità per l'istruttoria;
- indicazione del termine del procedimento, in mancanza di norma speciale, si applicano i termini stabiliti dal Comune nel proprio regolamento, nel rispetto della legge n. 241/1990.

SIPA è un sistema che lavora in un ambiente basato su database Oracle, frontend CICS e linguaggio di programmazione Cobol, ed è il sistema di gestione dei procedimenti amministrativi attualmente utilizzato dal Comune e rappresenta il sistema informativo base in quanto ad esso attingono e si collegano gli altri gestori pratiche ed è in diretta connessione col sistema protocollo e con il sistema della struttura organizzativa (gestito all'interno del sistema informativo del personale dell'organizzazione).

SIPA si compone delle seguenti macrofunzioni e funzioni:

- Gestione procedimento/istruttoria
 - *Avvio procedimento*

Questa funzione gestisce i vari eventi che riguardano un procedimento a partire dall'avvio. Normalmente un procedimento viene avviato o mediante gestori pratiche ad hoc oppure tramite il sistema Protocollo (BA01).

In SIPA per avviare un procedimento è indispensabile che la pratica relativa sia già stata protocollata con un numero di protocollo, deve essere stata identificata la tipologia di procedimento (numero codice identificativo) ed altre informazioni specifiche in base alla tipologia di procedimento. Fra le informazioni necessarie vi sono richiedente ed indirizzo.

Il sistema consente inoltre l'associazione fra settori e unità organizzative.

- *Chiusura diretta di un procedimento*

Un procedimento può essere chiuso per rinuncia o d'ufficio, per chiusura naturale/evento finale. Il sistema consente la gestione della pre-chiusura e chiusura ed alla conclusione dell'attività consente la visualizzazione della durata complessiva del procedimento.

- *Sospensione, interruzione, riavvio*

Durante l'istruttoria un procedimento può essere sospeso o interrotto.

Nel caso in cui siano necessari pareri di enti esterni all'amministrazione, i termini del procedimento vengono sospesi (inizio/fine fase esterna). Occorre digitare il codice corrispondente al motivo della sospensione.

Nel caso di Riavvio di un procedimento sospeso è possibile riavviare un procedimento precedentemente sospeso o riavviare un procedimento interrotto.

- *Fase esterna di un procedimento*

La funzione consente la sospensione per fase esterna di un procedimento. Anche se l'inizio di una fase esterna non comporta necessariamente anche la sospensione del procedimento. La funzione consente, se necessario, il riavvio del procedimento sospeso per fase esterna.

- **Visualizzazioni e ricerche**

Questo menù contiene le funzioni di visualizzazione e ricerca dei procedimenti amministrativi, con una moltitudine di parametri di ricerca.

Le funzioni di visualizzazione e ricerca sono le seguenti

- Ricerca procedimento da protocollo
- Ricerca procedimento per nome o codice fiscale
- Mappa di visualizzazione procedimenti

La funzione di ricerca consente la visualizzazione parametrica dei procedimenti in corso con la possibilità di limitare l'insieme visualizzato secondo alcuni parametri: una sola U.O., un certo periodo di riferimento, una sola tipologia di procedimento.

- **Funzioni di gestione dei procedimenti in corso**

- Visualizzazione/stampa tipologia procedimento

Può essere utilizzata per visualizzare i dati anagrafici di una tipologia di procedimento.

- Visualizzazione/stampa griglia per titolazione e tipo documento

Questa funzione permette, digitando i dati relativi a una titolazione di protocollo, di visualizzare o stampare la lista delle tipologie di documenti e di procedimenti ad essa collegate.

- Visualizzazione/stampa griglia per tipologia procedimento

La funzione permette, digitando una tipologia di procedimento di visualizzare o stampare titolazioni e le tipologie di documento del protocollo ad essa collegate.

- **Funzioni di utilità**

Con queste funzioni l'operatore può effettuare alcune modifiche o annullare operazioni effettuate per errore:

- Modifica tipologia procedimento

Nel caso in cui un procedimento sia stato avviato utilizzando un codice tipologia errato è possibile procedere alla modifica.

- Modifica responsabilità/competenza: permette di modificare il responsabile del procedimento e la rispettiva U.O. competente.
- Annullamento di un procedimento: è possibile annullare un procedimento che sia stato avviato per errore.
- Annullamento di una chiusura procedimento: è possibile annullare una chiusura nel caso in cui un procedimento sia stato chiuso per errore.

- Gestione anagrafica

In questo menù sono raggruppate le funzioni per la gestione anagrafica della tipologia procedimento e delle informazioni associate (normativa, atti finali, sospensioni, passaggi ad enti esterni, unità competenti e responsabili).

- Monitoraggio

Il sistema consente di ottemperare agli obblighi della trasparenza e di estrarre dal sistema i dati semestrali di movimentazione dei procedimenti amministrativi.

Tali dati indicano il numero di pratiche gestite unicamente collegate con il sistema di procedimenti.

Il Sistema Informativo per il monitoraggio permette, a tutto il personale abilitato, l'accesso all'anagrafica dei procedimenti amministrativi ed alle statistiche di monitoraggio sui procedimenti che permettono di visualizzare il numero dei procedimenti avviati, chiusi, conclusi o scaduti. Le informazioni sono raggruppate a seconda delle abilitazioni dell'utente, per anno, procedimento e settore.

- SIMPA

SIMPA (installato su Lotus Notes) è un sistema che permette di rendere facilmente accessibile a tutto il personale l'anagrafica dei procedimenti amministrativi.

In SIMPA viene messa a disposizione, per ogni tipologia di procedimento, una scheda in cui sono riportate le informazioni statiche di carattere generale (settore di riferimento, durata massima, responsabilità, modalità di avvio, passaggi interni ed esterni, collegamenti con il protocollo e con altri sistemi, ecc.).

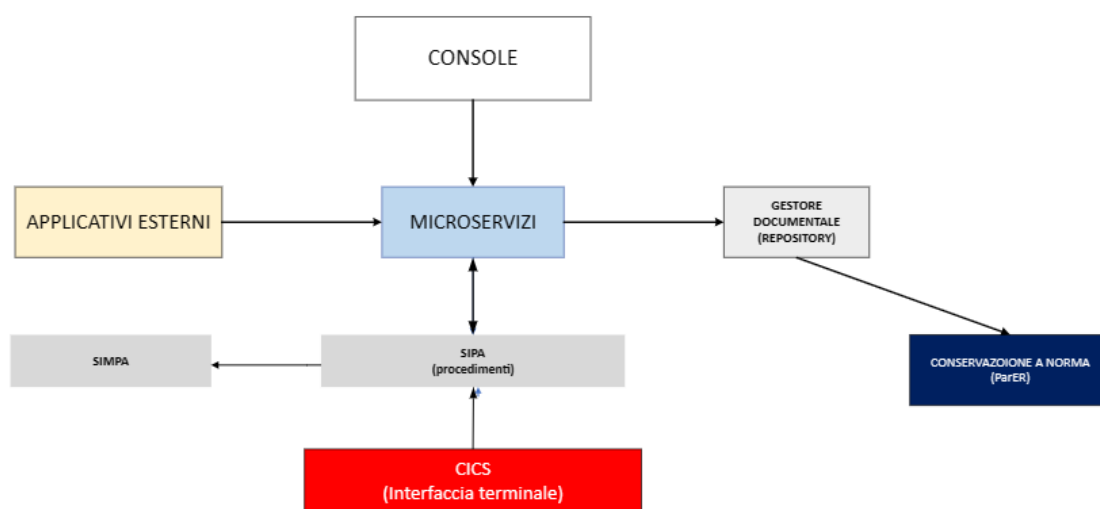
Art. 22.3 – Organizzazione attuale della gestione dei procedimenti ed utenze

Il Gestore dei procedimenti è gestito in linea principale dall'ufficio U.I Atti normativi ubicato presso la sede del Comune in Piazza Maggiore 6 - Bologna (BO).

Allo stato attuale, il sistema di gestione Procedimenti è utilizzato da circa 250 (duecentocinquanta) utenti complessivi.

Art. 22.4 – Architettura Procedimenti

Figura 2: architettura procedimenti



L'attuale soluzione tecnologica è composta da moduli logici a copertura del perimetro funzionale gestito.

Di seguito vengono elencate le altre componenti che interagiscono con il sistema di procedimenti:

- Console: applicativo utilizzato dagli uffici per gestire i flussi documentali, nell'ambito del quale vengono fatte operazioni di protocollo ed avvio procedimento.
- Applicativi esterni: gestori di pratiche specializzati (es. Edilizia, Scuola, Welfare, et.) che eseguono operazioni di protocollazione ed avvio procedimento.
- *Microservizi REST.P*: servizi utilizzati per la verifica delle firme digitali apposte sui documenti e sugli allegati, per la verifica del formato dei documenti caricati a Sistema e per la gestione dei download dei documenti in entrata e l'invio di messaggi di posta

elettronica certificata (PEC). I servizi REST.P sono utilizzati anche per l'interfacciamento con il Gestore documentale.

- *Gestore documentale*: è il software utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale. Il Gestore Procedimenti amministrativi accede al Gestore documentale per utilizzarlo come repository: durante tutto il processo di gestione dei procedimenti e dei documenti vengono inviati al Gestore documentale dopo le opportune operazioni di protocollazione e chiusura del procedimento.

Art. 23 – Descrizione del servizio

Il Comune, per massimizzare l'efficacia del proprio ruolo istituzionale e abilitare la piena operatività degli strumenti interni, necessita di un modello di gestione documentale al passo con i tempi ed in grado di facilitare la gestione dei documenti e l'ordinaria attività di tutto il personale.

Allo stato attuale, la gestione documentale dell'Ente presenta delle aree di miglioramento, concentrate in particolar modo nel sistema di protocollazione informatica attualmente adottato e, di rimando, ad altri sistemi interni di gestione del lavoro.

Data la necessità di dotarsi di un nuovo sistema di gestione procedimenti amministrativi, si intende quindi, non solo risolvere le criticità dell'attuale modalità di gestione procedimenti, ma, al contempo, cogliere l'opportunità per avviare un percorso di progressiva innovazione ed evoluzione dell'attuale modello di gestione documentale dell'Ente, sia da un punto di vista strumentale che da un punto di vista procedurale.

Il nuovo sistema di gestione procedimenti amministrativi sarà quindi la base da cui avviare un percorso evolutivo, introducendo elementi di innovazione in grado di favorire l'intero modello di gestione documentale.

Art. 23.1 – Sintesi del servizio

Il Comune vuole individuare un nuovo gestionale dei procedimenti amministrativi, erogato in modalità IaaS, che abbia la possibilità di integrarsi con gli altri applicativi verticali preesistenti, e con il sistema di Protocollo.

L'interfaccia della soluzione tecnologica deve essere full html e la sua fruibilità deve essere assicurata mediante tutti i browser più utilizzati sul mercato (Safari, Edge, Google Chrome, Firefox), con particolare riguardo alle più recenti versioni, rilasciate negli ultimi 3 (tre) anni.

La nuova soluzione deve essere strutturata tramite un'architettura modulare, con elevate possibilità di parametrizzazione, ed in grado di dialogare attraverso protocolli standardizzati con i vari componenti dell'infrastruttura tecnologica comunale.

L'asset tecnologico individuato deve garantire alti livelli di interoperabilità con i sistemi esterni in maniera sicura ed autenticata, tramite l'esposizione di API SOAP e/o REST che rendano possibili il dialogo e lo scambio con altri sistemi..

Art. 23.2 – Requisiti funzionali

Nei seguenti paragrafi sono descritte le caratteristiche funzionali minime che la soluzione tecnologica proposta deve avere per rispondere alle necessità di gestione dei procedimenti amministrativi del Comune.

L'aggiudicatario potrà aggiungere requisiti (previo assenso dell'Ente) e quest'ultimo richiederne successivamente degli ulteriori, senza che questi impattino sull'offerta economica della presente gara.

Il sistema di gestione procedimenti deve essere integrato con l'applicativo Console e deve prevedere interoperabilità, attraverso standard API, con i sistemi utilizzati dal Comune. Inoltre, deve poter esporre delle API al fine di agevolare la fruizione delle informazioni e l'integrazione con sistemi terzi.

- Scrivania di lavoro
 - Il sistema deve essere dotato di una sezione in cui gli utenti, facilmente, possono consultare i procedimenti amministrativi e a loro assegnati ("lista dei procedimenti da lavorare/in lavorazione/lavorati");
 - il sistema deve consentire la presa in carico/rifiuto di assegnazione dei procedimenti amministrativi;
 - il sistema deve gestire diversi stati di lavorazione dei procedimenti amministrativi (procedimento avviato, sospeso, chiuso ecc.);
 - il sistema deve consentire di ricercare attraverso diversi filtri i procedimenti presenti nella "lista dei procedimenti da lavorare/in lavorazione/lavorati" (es. per stato di lavorazione, per data, per tipologia di protocollo, ecc.).
 - Per quanto attiene al monitoraggio delle azioni, il sistema deve:
 - permettere di visualizzare gli stati di avanzamento nella gestione dei procedimenti;
 - permettere di visualizzare i tempi di gestione del procedimento e del singolo documento indicare per ogni stato l'operatore tecnico e amministrativo referente dell'attività;
 - permettere di visualizzare le eventuali note alle singole attività inserite dagli operatori referenti dell'attività stessa, note che devono essere storicizzate e non cancellabili dagli utenti;

- garantire strumenti di identificazione delle attività di competenza per l'operatore;
- garantire strumenti di monitoraggio delle attività dei diversi utenti per il responsabile di Area/Direzione/Funziionario anche attraverso funzionalità di reportistica adeguate ad analizzare le attività procedurali dei diversi uffici.

- Gestione procedimento

- *Avvio procedimento*

Il sistema deve consentire di gestire i vari eventi che riguardano un procedimento a partire dall'avvio, è indispensabile che la pratica relativa sia già stata protocollata con un numero di protocollo, deve essere stata identificata la tipologia di procedimento (numero codice identificativo) ed altre informazioni specifiche in base alla tipologia di procedimento.

- *Chiusura diretta di un procedimento*

Il sistema deve consentire la gestione della pre-chiusura e chiusura ed alla conclusione dell'attività deve consentire la visualizzazione della durata complessiva del procedimento.

- *Sospensione, interruzione, riavvio*

Durante l'istruttoria un procedimento può essere sospeso o interrotto.

Nel caso in cui siano necessari pareri di enti esterni all'amministrazione, i termini del procedimento devono poter essere sospesi (inizio/fine fase esterna).

Deve essere possibile riavviare un procedimento precedentemente sospeso o riavviare un procedimento precedentemente interrotto.

- Ricerca dei procedimenti e documenti

- Il sistema deve essere dotato di un archivio unico di tutti i procedimenti e documenti in essi contenuti a tutti gli utenti abilitati attraverso interfaccia applicativa;
 - il sistema deve consentire la ricerca dei procedimenti tramite filtri, utilizzabile dagli utenti anche in modalità combo. A mero titolo di esempio, alcuni filtri richiesti sono: numero di procedimento (da...a..., uguale a...), anno del procedimento (da...a..., uguale a...), data di protocollo (da...a..., uguale a...), oggetto (contiene...), mittente/destinatario (contiene), ufficio responsabile (contiene), tipologia di documento (selezione da lista di tipologie di documenti), ecc;
 - il sistema, a seguito della ricerca effettuata dagli utenti, deve prevedere la visualizzazione della lista dei procedimenti estratti secondo i criteri di ricerca. Per tale lista devono essere visibili le informazioni principali dei procedimenti, utili a identificare i protocolli di interesse per l'utente. Tali informazioni in evidenza devono essere personalizzabili su preferenza dei singoli utenti;
 - il sistema deve consentire la consultazione di tutte le informazioni di dettaglio e i documenti dei procedimenti;

- il sistema deve disporre della funzionalità di ricerca su ciascun metadato campo (tipologia di procedimento, stato, ufficio assegnatario, ecc.);
 - il sistema deve permettere di visualizzare agevolmente l'elenco dei documenti presenti all'interno dell'applicativo e risultanti dalla ricerca;
 - il sistema deve permettere di recuperare da un procedimento i documenti ad esso collegati attraverso titolo/parola chiave, senza la necessità di espletare ulteriori ricerche;
 - il sistema deve consentire all'operatore di impostare manualmente i filtri di ricerca predefiniti, in base ai parametri mappati dei documenti e procedimenti;
 - il sistema deve disporre di funzionalità idonee ad impostare, per quanto riguarda la configurazione, filtri di ricerca predefiniti per ogni ruolo individuato.
- **Variazione dei dati**
 - Il sistema deve conservare in modo permanente i dati e i documenti dei procedimenti modificati, rendendoli accessibili agli utenti anche dopo la modifica;
 - il sistema deve conservare in modo permanente le informazioni dell'utente che ha effettuato la modifica, data, ora e motivazione della modifica;
 - il sistema deve consentire agli utenti di identificare facilmente i procedimenti modificati (es. attraverso apposita icona o altro).
- **Annullamento di un procedimento**
 - Il sistema deve consentire l'annullamento del procedimento, prevedendo un campo per indicare la motivazione per l'annullamento;
 - il sistema deve conservare in modo permanente i dati e i documenti dei procedimenti annullati, rendendoli accessibili agli utenti anche dopo l'annullamento;
 - il sistema deve conservare in modo permanente le informazioni dell'utente che ha effettuato l'annullamento, data, ora e motivazione dell'annullamento;
 - il sistema deve consentire agli utenti di identificare facilmente i procedimenti annullati (es. attraverso apposita icona o altro).

PARTE IV – PARTI COMUNI A PROTOCOLLO E PROCEDIMENTI

Art. 24 – Elenco dei requisiti tecnici

Vengono di seguito riportati i requisiti tecnici delle nuove soluzioni protocollo e procedimenti.

Art. 24.1 – Elementi infrastrutturali

Il database sul quale deve essere mantenuta l'intera suite è il RDBMS ORACLE attualmente alla versione 19.3.

Il datacenter del Comune è collocato presso il Provider Lepida e insiste, attualmente, su due siti: Ravenna e Ferrara. Il data center si appoggia al virtualizzatore Vmware e utilizza un sistema Metro Cluster Vplex Emc (fornito dal provider) per permettere la Business Continuity (di seguito anche BC) degli ambienti produttivi. La connettività tra Ferrara e Ravenna è 10Gb mentre quella minima tra le sedi di Bologna è 1Gb.

La soluzione tecnologica per la componente di front-office e back-office deve garantire le seguenti modalità di autenticazione:

- credenziali gestite dal Comune di Bologna utilizzando il gateway CAS intranet del Comune, utilizzando i protocolli compatibili (CAS Protocol, OAuth2, OpenID Connect, SAML2) con la versione 6.5.x del CAS,
- SPID (anche ad uso professionale),
- CIE,
- CNS.

L'Aggiudicatario dovrà fornire le immagini delle Virtual Machine (VM) in un formato compatibile con il sistema VMWARE in uso presso il Comune di Bologna che andrà concordato in fase di deploy. Tenendo presente che l'infrastruttura dell'Ente è un ambiente virtualizzato con VMWARE, nell'Offerta Tecnica dovranno essere indicate per ogni VM:

- Nr. CPU
- Nr. GB RAM
- Tipologia Storage
 - Nr. GB Storage normale (Tiering SDD-10K RPM)
 - Nr. GB Storage veloce (SDD)
 - Nr. GB Storage archiviazione (7K RPM)

La gestione delle VM a livello sistemistico e applicativo è a carico del fornitore.

Art. 24.2 – Postazione di lavoro

Attualmente il Comune, per l'attività di Protocollo e Procedimenti, utilizza client con S.O. Microsoft (Windows 7 32/64 bit, Windows 8.1 64 bit, windows 10 64 bit).

I browser già presenti su tutte le postazioni sono Mozilla Firefox 52.9.0 ESR (x86 it) e successive, unitamente a Google Chrome ultima versione.

Per quanto riguarda gli attuali software di gestione del protocollo e dei procedimenti amministrativi il Comune detiene tutti i diritti sulla documentazione e codici sorgenti in quanto proprietario.

Art. 24.3 – Database

I concorrenti dovranno indicare nell'Offerta Tecnica se prevedono di utilizzare il DBMS aziendale Oracle attualmente in uso presso l'Amministrazione o di utilizzare un database di diversa tipologia, tenendo presenti le specifiche riportate nei sottoparagrafi successivi.

Database Oracle

Il Comune di Bologna fornisce un DBMS aziendale Oracle (attualmente alla versione 19.3 in data guard), compreso il servizio sistemistico e DBA.

Nell'Offerta Tecnica il fornitore per il dimensionamento del Database Oracle dovrà indicare:

- Nr. CPU
- Nr. GB RAM
- Tipologia Storage
 - Nr. GB Storage normale (Tiering SDD-10K RPM)
 - Nr. GB Storage veloce (SDD)
 - Nr. GB Storage archiviazione (7K RPM)

Database non Oracle

Qualora il concorrente proponga un DBMS diverso da Oracle, lo stesso si impegna a fornire l'immagine delle Virtual Machine (VM) in un formato compatibile con il sistema VMWARE in uso presso il Comune di Bologna che andrà concordato in fase di deploy.

Tenendo presente che l'infrastruttura dell'Ente è un ambiente virtualizzato con VMWARE, nell'Offerta Tecnica dovranno essere indicate per ogni VM del DB:

- Nr. CPU
- Nr. GB RAM
- Tipologia Storage
 - Nr. GB Storage normale (Tiering SDD-10K RPM)

- Nr. GB Storage veloce (SDD)
- Nr. GB Storage archiviazione (7K RPM)

La gestione delle VM a livello sistemistico e di database è a carico del fornitore.

Art. 24.4 – Licenze Software

Qualora preveda di utilizzare software non *open source*, ad eccezione delle licenze Oracle, l'Aggiudicatario dovrà farsi carico dell'acquisto delle licenze necessarie e provvedere alle relative manutenzioni per tutta la durata del contratto e degli eventuali rinnovi.

Art. 24.5 – Business Continuity

La BC è definita come il ripristino del funzionamento dell'applicazione nel minor tempo possibile anche a fronte di un'indisponibilità di uno dei due data center.

Il Comune di Bologna utilizza, ai fini di preservare la BC, un sistema Metro Cluster Vplex Emc, che sfrutta il mirroring sincrono degli storage e introduce un incremento di latenza ad ogni accesso al disco di circa 5ms. Tale latenza dovrà essere considerata e gestita a livello applicativo per mantenere una buona risposta dello stesso.

La BC rappresenta una condizione fondamentale per l'Ente, e in caso di non tolleranza e/o compatibilità del sistema Metro Cluster il fornitore dovrà proporre una soluzione di BC a livello applicativo.

Art. 24.6 – Backup

Il Comune di Bologna può eseguire il backup di singole cartelle a livello di Filesystem e sarà cura del fornitore indicare quali elementi saranno oggetto di backup.

Nel caso in cui il fornitore opti per utilizzare un DBMS Oracle messo a disposizione dal Comune, il backup sarà fatto dall'Ente, altrimenti dovrà essere il fornitore a fare il backup del DB su cartelle locali dove il sistema di backup dell'Ente si occuperà di copiare i dati.

Le policy di backup dovranno essere concordate con il Comune.

Art. 24.7 – Monitoraggio

Il Comune può offrire un servizio di monitoraggio che, tramite protocollo SNMP, monitora le risorse basi del server, CPU RAM, disco e rete e invia le segnalazioni ad opportuni indirizzi e-mail.

Il fornitore si impegna ad attivare un sistema di monitoraggio, con la possibilità di utilizzare quello del Comune e si impegna a gestire gli allarmi in accordo con l'Ente.

Art. 24.8 – Ulteriori requisiti tecnici

Di seguito vengono riportati gli ulteriori requisiti tecnici che le soluzioni di protocollo e procedimenti dovranno soddisfare:

- **Firma digitale**

Il sistema deve permettere la digitalizzazione dei processi di firma disponibili per la sottoscrizione di documenti e flussi di processo, conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Allegato B, dal nuovo Regolamento UE n° 910/2014 sull'identità digitale (eIDAS – electronic IDentification Authentication and Signature), dal D.Lgs 85/2005 e ss.mm. Codice dell'Amministrazione Digitale, e da altre normative di settore. Il sistema deve gestire le tipologie di firma elettronica semplice, firma elettronica avanzata, firma elettronica qualificata e firma digitale e deve integrarsi con strumenti fisici di firma elettronica, quali smart card, token USB, tavolette per firma grafometrica, e con la firma remota. Il sistema deve supportare per la sottoscrizione di documenti i formati PADES, CADES e XADES. È richiesta l'integrazione con le soluzioni offerte dai principali prestatori di servizi fiduciari quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Aruba, Namirial, InfoCert, Poste Italiane, ecc.

- **Unicità**

Il sistema deve garantire l'unicità delle funzioni gestite in ogni singolo insieme rispetto al sistema integrato, eliminando ridondanze e duplicazioni dei dati. Il sistema deve garantire l'unicità dei dati. La logica di funzionamento del sistema deve essere comune all'intera soluzione, le modalità operative devono essere tra loro congruenti e consistenti. Le informazioni devono essere gestite una sola volta ed in un solo modo, cioè a livello sufficientemente dettagliato da poter essere utilizzate, tramite aggregazioni o estrazioni per le diverse finalità necessarie alle strutture coinvolte.

- **Affidabilità e robustezza**

Per l'erogazione della nuova soluzione tecnologica devono essere resi disponibili i seguenti n. 2 ambienti applicativi:

- ambiente di produzione;
- ambiente di collaudo.

Deve inoltre essere garantito il costante allineamento dei due ambienti, di produzione e di collaudo, secondo le disposizioni fornite dal Comune di Bologna, e tali ambienti devono essere resi accessibili alle diverse tipologie di utenti del Comune di Bologna, suddivisi sulla base di

specifici ruoli e permessi, per le adeguate verifiche.

Il personale dell'aggiudicatario della soluzione tecnologica deve assicurare un'attività di gestione dell'infrastruttura tecnologica con adeguato presidio tale da garantire, in base alla tipologia di problematica individuata dal Comune di Bologna, l'erogazione della soluzione tecnologica, nel rispetto alle seguenti specifiche:

- per l'ambiente di produzione: in modalità continuativa 24 ore su 24 ore, 7 giorni su 7 con operatività al 99%.

- per l'ambiente di collaudo: in modalità continuativa nell'intervallo temporale che si estende dalle 8.00 alle 19.00 per tutti i giorni lavorativi.

Eventuali particolari esigenze che dovessero necessitare una modifica ai suddetti intervalli temporali di disponibilità della soluzione tecnologica devono essere anticipatamente concordate dall'aggiudicatario con il Comune.

Si specifica che l'ambiente di riferimento (produzione e test/pre-produzione) si intende nello stato di disponibilità quando è operativo e fruibile da parte degli utenti nel complesso delle sue funzionalità garantite dai componenti hardware, software e connettività messi a disposizione dall'aggiudicatario.

- **Flessibilità**

Il sistema deve essere parametrizzabile e consentire modifiche, nel tempo, per recepire i cambiamenti delle esigenze e dei bisogni dell'Ente, sia dal punto di vista funzionale che tecnico, nonché gli aggiornamenti della normativa e delle direttive di riferimento (la parametrizzazione deve riguardare per esempio, utenti, ruoli, permessi, modifiche a eventuali workflow, ecc.). Il sistema deve consentire l'aggiunta di nuovi campi in maniera parametrica, che permettano differenti raggruppamenti ed ordinamenti dei dipendenti in tutti gli ambiti oppure che contengano attributi aggiuntivi (esempio al minimo non esaustivo: classificazione della tipologia di dipendente propria dell'ente, classificazione delle strutture organizzative, ecc.).

- **Interfaccia**

L'interfaccia della soluzione tecnologica deve essere full html e la sua fruibilità deve essere assicurata mediante i browser più utilizzati sul mercato (esempio al minimo non esaustivo: Edge, Google Chrome, Firefox), con particolare riguardo alle più recenti versioni, rilasciate negli ultimi 3 anni.

- **Gestione modulistica, allegati e archivio file**

È necessario poter gestire la creazione, consultazione e stampa di modulistica sulla base dei template utilizzati dall'Ente, nonché il caricamento, la consultazione e la cancellazione di allegati

di varia natura (esempio al minimo non esaustivo: documenti pdf, documenti word, immagini, link contestuali, digital badge, ecc.), anche attraverso la creazione di un repository in modalità sicura, integrata con gli attuali sistemi di protocollo e archiviazione.

- **Sistemi di alert e scadenziario**

Il sistema deve essere semplice da utilizzare e deve essere dotato di funzionalità di alerting e notifica standardizzati e configurabili al fine di supportare gli utenti nell'operatività quotidiana e segnalare le principali scadenze delle attività da svolgere. Il sistema deve prevedere sia lo scadenziario sul portale per il personale dipendente che quello via mail. Il sistema deve anche prevedere la gestione alert (per controlli) e/o blocchi in caso di inserimento di dati incoerenti.

- **Comunicazioni ministeriali**

Il sistema deve consentire la gestione delle comunicazioni ministeriali obbligatorie (derivanti da adempimenti di legge) nel formato richiesto dalla normativa e dai sistemi di destinazione delle informazioni.

- **Assistenza**

La soluzione deve essere dotata di funzionalità di assistenza in linea sulla funzione e consultazione manualistica (esempio al minimo non esaustivo: tutor on line, manuale on line, corsi on line, ecc.).

- **Comunicazioni**

Il sistema deve consentire l'invio di comunicazioni ai dipendenti sulla base dei workflow definiti dall'Amministrazione.

Art. 25 – Accessibilità e sicurezza

Art. 25.1 – Accessibilità, usabilità e trasparenza

Le nuove soluzioni tecnologiche protocollo e procedimenti devono rispettare le disposizioni normative in tema di accessibilità, così come stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (c.d. “legge Stanca”) e dal successivo Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75 “Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, come modificati dal Decreto Legislativo, 10 agosto 2018, n. 106 “Riforma dell'attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici”.

In particolare, devono essere rispettate tutte le indicazioni che le Linee Guida AgID stabiliscono sull'accessibilità degli strumenti informatici, vigenti dal 10 gennaio 2020.

Le interfacce utente devono essere realizzate in modalità user friendly, al fine di permettere un'efficace ed efficiente gestione dei documenti e dei processi e consentire una rappresentazione dei dati chiaramente intelligibile ed esaustiva.

Per quanto afferisce all'usabilità e al *brand identity* del Comune, i sistemi devono garantire il rispetto delle prescrizioni in tema di *brand identity* e usabilità dei servizi comunali, con possibilità di personalizzare il layout grafico: deve essere possibile personalizzare alcuni componenti delle interfacce di back office, per renderli maggiormente rispondenti al contesto del Comune (personalizzazione con loghi e intestazioni che riportano il nome dell'Ente, label personalizzate, etc.). I sistemi inoltre devono garantire il rispetto delle normative sul tema Trasparenza per la Pubblica Amministrazione.

Art. 25.2 – Sessione di lavoro e workflow

I sistemi protocollo e procedimenti devono consentire all'utente la disconnessione manuale dalla sessione di lavoro, tramite pulsante di log-off.

Devono prevedere la disconnessione dalla sessione di lavoro a seguito di inattività per un determinato periodo temporale (time-out); disporre di funzionalità idonee per la presa in carico dell'attività da parte degli operatori/direzioni per lo svolgimento delle azioni di competenza; permettere lavorazioni massive di più attività (come, ad esempio, consentire la firma massiva dei documenti, l'invio massivo via PEC di files, ecc.); consentire di effettuare collegamenti logici tra i diversi documenti e prevedere una componente di workflow multilivello con funzioni di assegnazione, firma ed approvazione.

Il sistema deve prevedere una componente di workflow per la gestione protocollo e procedimenti. Il sistema deve prevedere, per utenti abilitati, strumenti di modifica del workflow direttamente da interfaccia applicativa. Il sistema deve consentire di inserire voci manuali.

I sistemi devono assicurare, per utenti abilitati, la disponibilità di strumenti di modifica del workflow direttamente dall'interfaccia applicativa.

Art. 25.3 – Protezione dati personali

Le soluzioni tecnologiche, in accordo alle disposizioni normative riguardanti la sicurezza informatica (cyber security) e la protezione dei dati personali (privacy), devono garantire la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento UE nr. 2016/679 e ss.mm.ii., ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

I dati oggetto dei servizi devono essere trattati e conservati, per l'intera durata del contratto, all'interno degli stati dell'Unione Europea.

Le soluzioni tecnologiche devono inoltre consentire agli amministratori di sistema, individuati dal Comune, di monitorare e gestire ruoli e autorizzazioni degli accessi, garantendo sistemi automatici di archiviazione, cancellazione e data retention dei log di sistema, prevedendo un

sistema di privacy by design e by default adeguato ai sensi della normativa vigente (crittografia dei dati, diritto all'oblio e identificazione della posizione del dato).

Art. 25.4 – Requisiti minimi di sicurezza

Per quanto attiene agli aspetti di **privacy e sicurezza**, le soluzioni tecnologiche devono garantire i seguenti requisiti in termini di:

- riservatezza: i sistemi devono garantire la riservatezza dei dati gestiti, affinché le informazioni siano accessibili solo agli utenti che sono autorizzati all'accesso;
- trattamento dei dati: tutti i dati gestiti dai sistemi devono essere trattati secondo le modalità previste dalla normativa sulla privacy (e in particolare del GDPR);
- integrità: i sistemi devono salvaguardare l'integrità, l'accuratezza e la completezza delle informazioni gestite;
- disponibilità: i sistemi devono garantire la disponibilità delle informazioni gestite e fare in modo che gli utenti autorizzati possano accedere alle informazioni e agli asset associati a quando richiesto;
- autenticazione: i sistemi devono gestire l'autenticazione con opportuni livelli di sicurezza e consentire l'accesso alle funzionalità applicative agli incaricati in possesso di opportune credenziali;
- autorizzazione: i sistemi devono essere dotati di una procedura di autorizzazione che abiliti l'accesso alle risorse in funzione dei profili individuati per i vari incaricati al trattamento, tramite apposite credenziali. In caso di accesso negato, per il rispetto delle regole di sicurezza delle applicazioni, deve essere riportato un messaggio di errore generico;
- sicurezza: deve essere garantito un adeguato sistema antintrusione (IDS/IPS) in grado di monitorare e respingere attacchi di qualsiasi tipo tra cui, ma non solo, interruzioni del servizio (Denial of Service DoS, Diffused Denial of Service DDoS), programmi ostili basati su protocollo HTTP (HTTP worms), vulnerabilità negli applicativi web e nei web server, ecc.

Art. 25.5 – Modularità, flessibilità e standardizzazione

Le nuove soluzioni tecnologiche devono essere articolate per moduli integrati, affinché tutte le informazioni siano rese disponibili tra i diversi moduli in modo automatizzato, oltre che prevedere la massima rispondenza alle diverse esigenze di interoperabilità.

I differenti componenti delle soluzioni tecnologiche devono essere modulari e progettati in modo tale da assicurare la possibile evoluzione della soluzione e l'interazione con altri sistemi. Deve essere garantita la capacità dei componenti di adeguarsi ai mutamenti tecnologici e di integrarsi con altri sistemi.

Le soluzioni proposte devono prevedere la massima flessibilità in termini di scalabilità tecnologica, al fine di garantire il tempestivo e completo supporto sia ad eventuali

aggiornamenti delle normative nazionali, regionali e dei regolamenti comunali, sia alle revisioni di tipo funzionale e dimensionale richieste dal Comune per le variate esigenze in termini di numero di utenti e di funzioni applicative.

Art. 25.6 – Autorizzazione e autenticazione utenti e ruoli

In tema di autenticazione, le soluzioni tecnologiche devono dare la possibilità di autenticarsi tramite sistema di autenticazione del Comune, devono garantire una modalità di autenticazione centralizzata, con piena autonomia di gestione interna al Comune, delle credenziali di autenticazione degli utenti interni tramite il gateway CAS intranet del Comune, utilizzando i protocolli compatibili (CAS Protocol, OAuth2, OpenID Connect) con la versione 6.5.x del CAS.

La soluzione tecnologica per la componente di front-office e back-office deve garantire pertanto che le seguenti modalità di autenticazione:

- SPID (anche ad uso professionale),
- CIE,
- CNS.

Il sistema deve prevedere la gestione di più ruoli con diversi permessi e responsabilità assegnati agli utenti. Il sistema deve consentire l'accesso agli utenti in base ai ruoli definiti nella matrice dei permessi. Il sistema deve prevedere un sistema autorizzativo strutturato, in grado di applicare diversi livelli di autorizzazioni su uno stesso tipo di ruolo. L'asset tecnologico deve prevedere funzionalità integrate di gestione di tutte le tipologie di utenze, con la possibilità di usufruire di un'interfaccia per la creazione, la modifica, la disabilitazione e l'eliminazione delle utenze.

L'asset tecnologico deve prevedere funzionalità integrate di gestione di tutte le tipologie di utenze, con la possibilità di usufruire lato utente amministratore di un'interfaccia per la creazione, la modifica, la disabilitazione e l'eliminazione delle utenze.

L'accesso alla soluzione tecnologica da parte dei vari utenti per le diverse funzionalità disponibili deve essere regolato tramite la creazione di adeguati ruoli e specifici privilegi/permessi per ciascuna tipologia di ruolo. Ogni ruolo deve quindi essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e alle attività della soluzione tecnologica.

Indicativamente, con riserva di verifica in fase di configurazione dell'asset tecnologico, è possibile individuare le seguenti tipologie di utenti:

- amministratori di sistema, con permessi avanzati e di configurazione della soluzione tecnologica (per es. creazione/eliminazione di utenti, visualizzazione e modifica permessi applicativi, personalizzazione report e template documentali, modifiche minime alla configurazione iniziale della soluzione tecnologica, ecc.);

- responsabili, utenti avanzati che dovranno godere di abilitazioni complete all'interno della soluzione tecnologica;
- utenti che operano sul sistema, utenti che dovranno godere di specifiche abilitazioni all'interno del sistema (es. lettura/caricamento documenti, inserimento note ecc..);

La gestione utenti potrà essere configurata in gruppi di utenti se richiesto dall'Ente in base a logiche da definire in fase di avvio dei lavori ed analisi. Devono essere inoltre previsti per utenti abilitati e opportunamente formati, strumenti di modifica della configurazione dei processi all'interno del protocollo e procedimenti direttamente da interfaccia applicativa, senza dover necessariamente ricorrere all'intervento del fornitore (es cambia flusso workflow in base ad una riorganizzazione interna e nuovo organigramma); i sistemi devono garantire la gestione di anagrafiche relative all'organizzazione aziendale, quali a titolo di esempio: organigramma aziendale, utenti abilitati, ruolo utenti; devono inoltre consentire la modifica dei dati inseriti nelle anagrafiche direttamente da interfaccia.

Art. 25.7 – Storico e tracciabilità

Le Soluzioni devono essere dotate di appositi meccanismi di tracciamento e registrazione, a livello di sistema con log applicativi, delle attività eseguite da tutti gli utenti, compresi gli utenti amministratori. I log devono essere conservati per il mantenimento dello storico, sia delle azioni svolte dagli utenti che dei documenti prodotti, devono essere immutabili e devono essere accessibili agli amministratori di sistema individuati dal Comune.

Le operazioni effettuate dagli utenti (anche applicativi) sui sistemi devono essere tracciabili e consultabili in forma permanente.

Le operazioni effettuate sui sistemi devono essere riconducibili all'utente che le ha eseguite.

I log di sistema devono essere conservati secondo indicazioni definite dal Comune.

I sistemi devono poter permettere il mantenimento di uno storico dei dati e dei documenti archiviati, anche a seguito di modifiche agli stessi.

Per quanto riguarda la tracciabilità e lo storico delle operazioni, i sistemi di protocollo e procedimenti devono:

- rendere tracciabili le operazioni effettuate dagli utenti (tracciatura log “parlante”), con mantenimento dello storico;
- ricondurre le operazioni all'utente che ha eseguito le operazioni stesse;
- permettere il mantenimento di uno storico dei documenti prodotti.

Art. 26 – Integrazioni

Art. 26.1 – Integrazione con altri sistemi informativi ed applicativi verticali

Sulla base di specifiche esigenze del Comune, l'aggiudicatario deve garantirne l'integrazione degli applicativi verticali con le nuove soluzioni di protocollo e procedimenti.

L'Ente si avvale infatti di:

- n° 21 applicativi verticali (tra cui il sistema di gestione dei procedimenti) utilizzati attivamente per la protocollazione, che si interfacciano direttamente con BA01 per “staccare” il numero di protocollo;
- n° 11 applicativi verticali utilizzati per la gestione dei procedimenti, che si interfacciano direttamente con SIPA/SPA0.

L'interscambio di informazioni deve avvenire in modalità *webservice*, secondo quanto disposto dalle prescrizioni nazionali (come le Linee Guida AgID sull'interoperabilità e altre linee di indirizzo nazionali in materia).

Tutti i componenti devono quindi essere in grado di interfacciarsi dal punto di vista tecnologico utilizzando standard riconosciuti e aperti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dalle prescrizioni di AgID.

Dal punto di vista tecnico, è preferibile prevedere l'utilizzo di Application Programming Interface, API Rest, rese disponibili mediante il meccanismo di esposizione online e pubblicate sul canale API manager. Sempre tramite il medesimo canale, le nuove soluzioni tecnologiche dovranno sottoscrivere le API esposte dai sistemi esterni che le renderanno disponibili e con i quali è necessario garantire cooperazione applicativa, in conformità alle Linee guida emanate da AgID in materia di interoperabilità (come la Determinazione AgID n. 627/2021, recante l'adozione delle “Linee guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma digitale nazionale dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati” e la Determinazione , recante le “Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni” e le “Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici”, ai sensi dell'art. 71 del CAD e della Direttiva (UE) 2015/1535, e successivi aggiornamenti).

In particolare, si richiede l'integrazione con i seguenti servizi dell'ecosistema digitale del Comune:

- Server di posta elettronica standard (PEO) e certificata (PEC): sistema utilizzato per lo smistamento e la ricezione dei messaggi di posta elettronica ordinaria (PEO, provider Google) e di posta elettronica certificata (PEC, provider Aruba)
- Gestore documentale del Comune: sistema utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale durante la gestione del Protocollo e Procedimenti è utilizzato come repository documentale
- ParER: (*Polo archivistico dell'Emilia-Romagna*) archivio per la conservazione a norma dei fascicoli e documenti digitali.

Inoltre, è richiesta l'integrazione anche con le seguenti banche dati nazionali:

- INI-PEC, l'elenco pubblico dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti, istituito ai sensi dell'articolo 6-bis, comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, al fine di favorire la presentazione di istanze, dichiarazioni e dati, nonché lo scambio di informazioni e documenti tra i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2 del Codice e le imprese e i professionisti in modalità telematica;
- IPA, l'elenco pubblico dei domicili digitali, istituito ai sensi dell'articolo 6-bis, comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, per le comunicazioni, lo scambio di informazioni e l'invio di documenti a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e i privati;
- ReGIndE, il Registro Generale degli Indirizzi Elettronici;
- IANPR, l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente;
- INAD - Indice Nazionale dei Domicili Digitali per le comunicazioni con i privati cittadini.

Il sistema protocollo inoltre dovrà garantire funzionalità utili alla creazione di un indice anagrafica/rubrica interna di persone fisiche e giuridiche, esterni al Comune, mittenti e destinatari di protocollo. L'indice anagrafico/rubrica può essere alimentato manualmente dagli utenti interni.

Le specifiche per l'integrazione con i sistemi dell'Ente saranno messe a disposizione dell'aggiudicatario in fase di avvio dei lavori.

Art. 26.2 – Gestore documentale

I nuovi applicativi devono utilizzare per la persistenza dei dati e dei documenti il sistema di gestione documentale in essere al Comune: Gestore Documentale.

Il sistema di gestione documentale gestisce documenti e metadati associati ai documenti ed è accessibile tramite API disponibili in interfaccia REST. L'accesso alle API è consentito tramite rete interna del Comune, tramite VPN o eventualmente tramite piattaforma di interoperabilità WSO2.

Il sistema di gestione documentale costituirà punto unico di repository per i documenti gestiti dal protocollo e da procedimenti ed i relativi metadati per i quali non è richiesta la persistenza nei nuovi applicativi ma la sola funzionalità di ricerca.

Art. 26.3 – Invio in conservazione a norma

Per quanto concerne la conservazione a norma, i sistemi di protocollo e procedimenti devono garantire connettori con i servizi di conservazione a norma ed invio automatico dei documenti in conservazione secondo il tracciato dati definito CoBo – ParER ed in base alle indicazioni definite da AgID e rispettando gli standard previsti dalla normativa vigente in materia e ss.mm.ii.

Il sistema di protocollo deve inoltre consentire l'invio in conservazione del registro di protocollo giornaliero ed annuale e gestire le eventuali modifiche al protocollo che siano avvenute successivamente all'invio del registro giornaliero.

Art. 27 – Riferimenti normativi

Art. 27.1 – Riferimenti Normativi del Protocollo

Si elencano i principali riferimenti normativi in tema di protocollo, gestione documentale, gestione dei metadati e conservazione a norma:

- il sistema deve essere conforme a quanto disposto dal D.P.R. 445/2000 e s.m.i. recante il “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa” (TUDA);
- obbligatorietà del protocollo informatico Dlgs 30 marzo 2001, n. 165 Il Dlgs 30 marzo 2001, n. 165 specifica, in maniera chiara e precisa, cos'è una pubblica amministrazione e, di conseguenza, chi è obbligato a implementare il protocollo informatico;
- interoperabilità Circolare AIPA 7 maggio 2001, n° 28 Il focus della Circolare AIPA 7 maggio 2001, n° 28 è, essenzialmente, incentrato sul concetto di interoperabilità dei protocolli informatici recependo la necessità che questi consentano l'interscambio di documenti tra varie PA;
- linee guida per l'adozione del protocollo informatico Decreto del 14 ottobre 2003;
- il sistema deve rispettare le disposizioni contenute nel D.lgs. 82/2005 e ss.mm. Codice dell'Amministrazione Digitale (di seguito CAD);
- rispetto delle norme di accessibilità (Legge n 9/2004, DPR n. 75/2005), delle modificazioni del D.lgs n. 106/2018 (Accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici) e delle Linee Guida Agenzia per l'Italia in Digitale (di seguito AgID) sull'Accessibilità degli strumenti informatici;
- rispetto delle regole tecniche per la protocollazione Gazzetta Ufficiale 12 marzo 2014, n° 59; Supplemento Ordinario n° 2 Il DPR 3 dicembre 2013 (Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del CAD);
- decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 03/12/2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli artt. 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del CAD di cui al D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82;
- regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE;
- regolamento (UE) n. 679/2016 General Data Protection Regulation (di seguito GDPR) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone

fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE del GDPR;

- decreto legislativo 13/12/2017, n. 217 - Modifiche ed integrazioni al CAD, di cui al D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82;
- linee guida AgID 2021 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, in riferimento agli standard e alle tecniche previste per la formazione, gestione e conservazione di documenti informatici e documenti amministrativi informatici, nonché in riferimento alle specifiche tecniche del pacchetto di archiviazione e conforme agli allegati parte integrante alle stesse Linee guida;
- articolo 71 del CAD rispetto alla gestione del protocollo informatico e dei documenti informatici che deve essere svolta secondo quanto riportato nelle Linee guida stilate e promosse dall'AgID;
- conservazione a norma rispetto alle linee guida AgID 2021 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, e dei relativi allegati e adeguamento ad evoluzioni normative.

Art. 27.2 – Riferimenti Normativi dei Procedimenti

Si elencano i principali riferimenti normativi in tema di procedimenti:

- legge n.241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” (recentemente modificata e integrata dal DL 76 e 77/2021 s.m.i.).

Art. 28 – Migrazione

Art. 28.1 – Migrazione documenti e dati

L'aggiudicatario dei nuovi applicativi di Protocollo e Procedimenti dovrà farsi carico della migrazione dei documenti, dati e metadati dal sistema in uso presso il Comune alle nuove piattaforme ed al Gestore Documentale.

I dati ed i documenti pregressi relativi al Protocollo e ai Procedimenti amministrativi dovranno essere consultabili dal nuovo sistema in modo da consentire all'utente di visualizzare sia i nuovi protocolli che i pregressi (mantenendo in parallelo la nomenclatura del titolare relativo al pregresso).

I nuovi applicativi dovranno consentire inoltre la condivisione di documenti di grandi dimensioni (più di 500 Mb).

Allo scopo il Comune metterà a disposizione tutti i dati e i riferimenti ai documenti da migrare in formato aperto e garantirà il supporto nella fase di conversione dei dati al fine della corretta interpretazione.

Art. 29 – Reportistica

Art. 29.1 – Reportistica e rendicontazione

Per quanto attiene alla reportistica, rendicontazione ed export dati, i sistemi di back office di Protocollo e Procedimenti dovranno:

- consentire la visualizzazione e l'estrazione dei dati per differenti viste/livelli di aggregazione garantendo la granularità dell'informazione, fino al massimo dettaglio o l'eventuale aggregazione con minore dettaglio, è richiesta la messa a disposizione di funzioni di reportistica, per la creazione e modifica di report in autonomia dagli operatori attraverso interfaccia applicativa;
- assicurare una soluzione di reporting semplice e flessibile, basata su una suite di report inizialmente preimpostata, che garantisca la possibilità a tutti gli utenti di costruire/modificare report sulla base delle proprie necessità;
- garantire la produzione periodica di report ad ad-hoc, anche attraverso automatismi.

In fase di fornitura, in maniera congiunta l'Aggiudicatario e l'Ente effettueranno un'analisi approfondita dei requisiti di reportistica dell'Amministrazione.

Valutato il fabbisogno di reportistica dell'Ente, l'Aggiudicatario potrà:

- soddisfarlo totalmente attraverso le funzionalità di estrazione dati e reportistica nativamente integrate nella soluzione presentata, qualora autonomamente sufficiente.
- creare report nell'ambiente Business Object SAP, già in uso presso il Comune.

Si precisa che la proposta di copertura dei fabbisogni di reportistica dell'Ente tramite strumenti di reportistica terzi non nativi della Soluzione (a titolo esemplificativo BI di Microsoft) può essere avanzata nella sola ipotesi in cui tutti i costi di acquisizione, utilizzo, gestione, personalizzazione e manutenzione di tali strumenti vengano interamente sostenuti dall'Aggiudicatario. L'Amministrazione non riterrà accettabile alcuna proposta che preveda costi aggiuntivi a suo carico.

Art. 30 – Monitoraggio del sistema

L'appaltatore dovrà assicurare un costante monitoraggio del sistema informativo per verificarne il corretto funzionamento.

Art. 30.1 – Collaudo del sistema e migrazione dati

Per collaudo si intende la messa a disposizione da parte dell'aggiudicatario degli ambienti necessari affinché le funzionalità implementate possano essere verificate e confermate dal Comune prima di essere rilasciate in produzione.

Il collaudo del Sistema, tecnico e funzionale, dovrà accertare che tutti i requisiti previsti da questo capitolato e i requisiti raccolti durante la fase di configurazione del sistema siano stati soddisfatti, che il sistema è integralmente funzionante, raggiungibile e utilizzabile da ogni client della rete comunale e dall'esterno ove previsto.

Art. 30.2 – Tempistiche di realizzazione

Per collaudo del sistema e della migrazione (dati/metadati/link) si prevedono massimo 360 (trecentosessanta) giorni solari e consecutivi dalla data di stipula del contratto o dalla data del verbale di esecuzione anticipata e dovranno essere definite le scadenze e le fasi di implementazione del servizio, con indicazioni chiare dei tempi e le milestone previste.

Al tal fine si costituirà un **gruppo di lavoro “collaudo e migrazione”** composto dal Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC), dai suoi assistenti, dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e dal responsabile del Protocollo o suoi delegati. Per l'azienda aggiudicataria, parteciperà al gruppo di lavoro il Referente Tecnico (RT).

Il gruppo di lavoro, attraverso verifiche precise e puntuali accerterà che è possibile dismettere l'attuale software di gestione e utilizzare il nuovo sistema di gestione Protocollo e Procedimenti, senza soluzione di continuità e senza interruzioni di servizio superiori ai tempi ragionevoli previsti in queste occasioni.

Il collaudo dovrà accertare che:

- i sistemi di protocollo e procedimenti (parte tecnica e funzionale) siano funzionanti in ambiente di produzione;
- tutti i documenti, dati, metadati e link oggetto della migrazione nel nuovo sistema siano stati organizzati in pacchetti informativi, corredati di documentazione descrittiva che sarà consegnata all'Ente;
- tutti i documenti, dati, metadati e link attualmente contenuti nell'attuale sistema e nei relativi archivi, siano stati migrati nei nuovi rispettivi sistemi (protocollo, procedimenti) e nel Gestore Documentale (unico Repository), verificandone la loro correttezza, completezza e congruità.

Il collaudo si concluderà con la redazione di un verbale, firmato dal DEC dell'Ente e dal Referente Tecnico dell'Azienda.

In caso di esito negativo, comprovato da riscontri oggettivi, all'azienda aggiudicataria verranno applicate le penali previste dal capitolato di gara.

Art. 30.3 – Verifiche di funzionamento

L'aggiudicatario provvede alla verifica di funzionamento del servizio tramite attività programmata e continuativa, durante la quale l'aggiudicatario e l'Ente verificano congiuntamente il corretto funzionamento dei sistemi messi a disposizione.

Entro 10 giorni solari dalla firma del contratto, l'aggiudicatario dovrà segnalare formalmente all'Amministrazione un Responsabile Tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il RUP (Responsabile Unico del Procedimento) e con il DEC (Direttore dell'Esecuzione del Contratto).

Si segnalano in via non esaustiva le attività che il Referente Tecnico dovrà svolgere:

- interfaccia tecnica-operativa per tutti le esigenze di esercizio;
- coordinamento delle risorse impiegate della propria azienda;
- responsabile per l'azienda fornitrice dei collaudi previsti da questo capitolato;
- controllo e rendicontazione di tutte le attività previste dal presente capitolato;
- comunicazione immediata, a mezzo PEC dedicata, di potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
- supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto;
- assicurare il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso la consegna alla Stazione Appaltante della documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti, per ogni SAL.

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), con apposita disposizione, conferirà al Referente Tecnico dell'aggiudicatario, che si obbliga ad accettare, l'incarico di "Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali" (ex art. 29 L. 196/03) relativamente ai dati acquisiti e trattati nell'ambito dei servizi richiesti nel presente capitolato impegnandosi ad espletare tutti gli adempimenti previsti dalla normativa e dalle disposizioni del Comune.

La verifica di funzionamento sarà programmata a cadenza mensile, durante la quale l'aggiudicatario e l'Ente verificano congiuntamente il corretto funzionamento dei sistemi proposti.

La verifica comprende l'analisi e l'individuazione della soluzione per tutte le segnalazioni che nel periodo sono arrivate dagli utilizzatori dei nuovi sistemi.

L'azienda dovrà di propria iniziativa, cioè senza attendere la verifica programmata, garantire che i sistemi forniti siano sempre in linea e coerenti con la normativa vigente.

Art. 30.4 – Gestione dei rilasci

Quando l'azienda fornitrice è tecnicamente pronta per un nuovo rilascio, deve informare tramite mail dedicata il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) di quanto segue:

- modalità di rilascio
- step e tempi previsti
- se sono previste interruzioni di servizio, deve indicare i tempi di ripristino.

Al fine di garantire la continuità di servizio e rimuovere possibili malfunzionamenti dei nuovi sistemi l'aggiudicatario, prima della messa in esercizio di ogni nuova versione dei sistemi, dovrà rilasciare le versioni aggiornate in ambiente di test, per consentire gli opportuni controlli.

Ogni modifica a livello architetturale, di ambiente o di prodotto standard, dovrà essere testata in questo ambiente (test) per verificarne la compatibilità e integrazione prima di essere rilasciata in produzione. L'aggiudicatario, utilizzando l'ambiente di collaudo da sé predisposto, verificherà l'integrazione, la coesistenza e, più in generale, gli effetti degli aggiornamenti, dei nuovi prodotti e dei processi di gestione prima dell'installazione.

L'ambiente sarà inoltre utilizzato per l'esecuzione dei test delle modifiche dei sistemi in esercizio e sarà utilizzato per verifiche da parte dell'Amministrazione.

Art. 31 – Servizi professionali connessi

I servizi professionali all'interno del presente capitolato tecnico descrivono una serie di attività legate alla configurazione iniziale, migrazione dei dati ed alla formazione. L'aggiudicatario mette a disposizione figure professionali qualificate e specifiche per ciascuna delle attività descritte come indicato nel Progetto Tecnico – Art 14.

Art. 31.1 – Servizi professionali per la configurazione iniziale e per l'avviamento del sistema

Sono oggetto di affidamento, e compresi nel servizio, tutti i servizi di configurazione iniziale, installazione, messa in esercizio e messa in atto dell'organizzazione necessarie ed indispensabili per il setup del sistema e per il corretto funzionamento della gestione operativa per tutta la durata del contratto.

Si citano in particolare i servizi di installazione e prima configurazione, messa in esercizio e altri adeguamenti necessari per il corretto funzionamento dei sistemi protocollo e procedimenti con altri sistemi del Comune, unitamente alle modifiche adattive del Sistema.

Inoltre, in fase di configurazione iniziale, preliminarmente alla messa in esercizio dei sistemi, è necessario garantire un setup iniziale di dati e di documenti. Tutti i dati saranno forniti dal Comune secondo modalità, tracciati e supporti che verranno condivisi con l'aggiudicatario al momento dell'avvio delle attività.

Art. 31.2 – Servizi professionali per la migrazione dei dati e documenti

Particolare attenzione deve essere posta alla migrazione dei dati e dei link ai documenti attualmente gestiti nei sistemi in uso dal Comune.

Il Comune metterà a disposizione un backup completo degli archivi esistenti e storici del protocollo e dei procedimenti e l'aggiudicatario dovrà garantire l'integrità complessiva dell'archivio, nonché dei dati, dei metadati e dei documenti in esso contenuti per poterli importare sui nuovi sistemi e migrare verso il gestore documentale.

Tutti i dati e i riferimenti (link di puntamento) ai documenti presenti nell'applicativo oggi in uso presso il Comune devono essere migrati, convertiti, bonificati ed importati nei nuovi sistemi, compreso il complesso dello storico conservato negli archivi del Comune.

Nelle operazioni di migrazione deve essere garantito il mantenimento dell'integrità sia dei dati storicizzati sia dei dati attuali, nonché la leggibilità e l'agevole reperibilità di dati e documenti.

L'aggiudicatario deve presentare un progetto completo ed esaustivo della modalità in cui intende procedere, indicando i dati che andrà a recuperare e le tecniche che utilizzerà per bonificare e normalizzare i dati recuperati.

Il progetto di migrazione ai nuovi prodotti, in particolare, deve essere condotto secondo metodologie strutturate che consentono la storicizzazione documentale.

La procedura deve comunque prevedere degli step di verifica da parte degli operatori comunali in modo da affinare le procedure di migrazione prima della conversione definitiva ed il passaggio ai nuovi sistemi.

A fronte della situazione esistente, l'aggiudicatario deve indicare e documentare quanto necessario all'importazione dei dati nel suo applicativo, ad esempio: il tracciato record, il formato dei dati, la struttura tabellare o gli eventuali vincoli.

L'aggiudicatario deve fornire, al termine della migrazione, una relazione completa sui dati convertiti riepilogando il lavoro svolto, i risultati ottenuti, eventuali anomalie riscontrate e le eventuali normalizzazioni effettuate.

Art. 31.3 – Servizi di formazione

Il servizio oggetto del presente appalto deve comprendere anche il servizio di formazione utenti, da svolgersi a conclusione della fase di configurazione iniziale dei nuovi sistemi, precedentemente alla messa in esercizio degli stessi.

È necessario che l'aggiudicatario predisponga un piano di formazione costruito ad hoc sulle esigenze del Comune, finalizzato all'acquisizione delle competenze specifiche riguardanti le funzionalità applicative e le nuove modalità di lavoro da parte di tutti gli utilizzatori dei nuovi sistemi, fino al raggiungimento della completa padronanza degli stessi, tenendo in considerazione le esigenze dei diversi gruppi di utenti, interni ed esterni, i tempi e le modalità concordate con il Comune.

Il servizio di formazione deve essere erogato da personale competente dotato di conoscenza specifica dei sistemi proposti ed esperienza in campo didattico e il percorso di formazione deve coprire l'attività formativa e il training on the job, rivolgendosi alle seguenti tipologie di utenti: Dirigenti, Responsabili, operatori (protocollo, procedimenti e sistemi informativi) e altri eventuali utenti definiti in condivisione con il Comune.

Le sessioni di formazione dovranno essere erogate, in base alle contingenze in sede presso il Comune o a distanza, tramite sessioni live in date e orari da concordare tra le parti.

Indipendente dalla modalità, le sessioni di formazione dovranno garantire la copertura dell'intera platea di utenti interni interessati. La formazione deve essere predisposta su istanze dedicate dell'ambiente di test, che potranno essere raggiunte per mezzo di URL ad hoc, anche con l'ausilio di simulazioni di realtà operative.

Le sessioni formative in aula virtuale devono essere registrate e l'Appaltatore deve fornire il link in streaming della registrazione e i relativi video in formato mp4, opportunamente editati con bookmark degli argomenti trattati, in un formato accessibile secondo le linee Guida AgID relative all'accessibilità.

La piattaforma di erogazione della formazione deve essere messa a disposizione dall'aggiudicatario, il quale provvederà, inoltre, a:

- registrare le presenze degli utenti, secondo la normativa vigente sulla finalità del trattamento dei dati personali, e rilasciare un attestato di partecipazione;
- fornire al Comune la registrazione delle sessioni formative e acquisire le liberatorie all'utilizzo delle immagini, delle registrazioni e successive pubblicazioni.
- Perseguire la tutela dei diritti relativi alla tutela dei dati personali, della privacy e del diritto all'immagine dei partecipanti alle sessioni formative secondo la normativa vigente.

Le attività di formazione devono essere sottoposte a controllo di conformità, al fine di verificare l'acquisizione delle competenze da parte dei partecipanti e attestare l'adeguatezza del corso erogato.

Nello specifico, è necessario prevedere, a carico dell'aggiudicatario, al termine di ciascun corso:

- attività di verifica apprendimento e valutazione della formazione ricevuta tramite questionari;
- monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

In aggiunta alle sessioni di formazione, devono essere garantiti:

- la messa a disposizione dell'ambiente di test per lo svolgimento di simulazioni da parte degli operatori interni;

- la predisposizione di pillole formative, come video tutorial, fruibili in modalità asincrona, da diffondere tra gli utenti, realizzate sulla base delle specifiche esigenze del Comune e contestualizzate alla configurazione dei nuovi sistemi;
- adeguata manualistica personalizzata sulla base della configurazione dei sistemi per le diverse tipologie di utenti utilizzatori e adattata alle specifiche esigenze del Comune.

Gli strumenti elencati devono essere disponibili in lingua italiana e la documentazione fornita deve essere consultabile anche online.

Inoltre, devono essere erogate attività di formazione anche successive al primo avviamento della piattaforma in caso di variazioni significative nell'operatività della stessa a seguito di manutenzioni correttive, adeguate o evolutive.

Compatibilmente con il numero di utenti che la piattaforma utilizzata potrà supportare, si deve prevedere un numero congruo di sessioni formative per consentire la partecipazione all'intero bacino di utenza di riferimento per il Comune.

Tutte le funzionalità di dettaglio oggetto di attività formativa e dedicate alle diverse tipologie di utenti devono poter essere oggetto di modifica e affinamento in fase di configurazione.

Art. 31.4 – Servizi professionali archivistici

Si richiede che il fornitore metta a disposizione all'interno del personale impiegato nel servizio una competenza professionale in ambito archivistico, comprovata da titolo di studio specifico ed esperienza sul campo in ambito gestione documentale digitale. Il fornitore si occuperà quindi di seguire, dal punto di vista archivistico, le fasi di implementazione della soluzione protocollo e la successiva gestione delle attività a regime. Il personale impiegato dal fornitore si occuperà della supervisione delle attività inerenti la protocollazione rispetto ai dati immessi ed alle logiche di fascicolazione, alla metadazione rispetto alla successiva conservazione a norma e garantirà un servizio di consulenza normativa.

Art. 32 – Assistenza

Il servizio deve prevedere servizi di assistenza e supporto agli utenti del Comune per l'utilizzo dei sistemi.

Art. 32.1 – Messa in esercizio

Il servizio dovrà prevedere un'assistenza tecnica tempestiva e di qualità, con la possibilità di contattare il supporto tecnico tramite telefono o e-mail con sistemi strutturati di *trouble ticket*.

La messa in esercizio delle soluzioni protocollo e procedimenti dovranno comprendere le seguenti fasi principali ed una calendarizzazione di dettaglio delle attività.

- attivazione del servizio secondo la modalità *laas - Infrastructure as a Service*;
- configurazione di un ambiente di prova;

- configurazione di un ambiente di produzione e relativi test di integrazione e configurazione;
- recupero integrale e migrazione di dati e archivi informatici preesistenti;
- formazione preliminare all'attivazione delle soluzioni protocollo e procedimenti del personale interno al Comune.

Art. 32.2 – Garanzia di funzionamento e manutenzione

Dalla data della messa in esercizio delle soluzioni protocollo e procedimenti è richiesto il costante monitoraggio di quanto messo a disposizione, un efficace servizio di assistenza e manutenzione:

- monitoraggio del corretto funzionamento;
- manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva;
- adeguamento normativo;
- assistenza applicativa “on site”, in remoto e telefonica per il personale interno del Comune.

Il Comune di Bologna può offrire un servizio di monitoraggio che, tramite protocollo SNMP, monitora le risorse basi del server, CPU RAM, disco e rete e invia le segnalazioni ad opportuni indirizzi e-mail.

Il fornitore si impegna ad attivare un sistema di monitoraggio, con la possibilità di utilizzare quello del Comune di Bologna e si impegna a gestire gli allarmi in accordo con l'Ente.

Art. 32.3 – Servizi di assistenza all'uso del software e help-desk

Il servizio deve prevedere servizi di assistenza e supporto agli utenti del Comune di Bologna per l'utilizzo del Sistema.

In particolare, il servizio di help-desk deve garantire le seguenti tipologie di assistenza agli utenti (dipendenti del Comune di Bologna):

- assistenza applicativa: comprende tutte le attività di supporto necessario all'utilizzo ottimale della Soluzione, assicurando un efficace punto di contatto in grado di ricevere, gestire e risolvere le richieste o le segnalazioni
- assistenza specialistica: attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute direttamente dagli utenti che necessitano di competenze tecnico-specialistiche, di materia e di carattere normativo

In particolare, il servizio di assistenza prevede le attività di supporto operativo nell'utilizzo del Sistema, supporto per la configurazione e amministrazione del Sistema post rilascio, assistenza per la segnalazione di malfunzionamenti e di supporto riguardante evoluzioni che comportino modifiche di configurazione, come, a titolo esemplificativo:

- sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti del Sistema;

- istruire il personale specializzato per il superamento, la correzione o l'aggiornamento di eventuali errori che i programmi potrebbero manifestare;
- supportare la configurazione di nuove versioni dei programmi o di parti di essi, upgrade evolutivo o correttivo di alcune parti del software;
- dare assistenza e consulenza riguardo all'utilizzo del Sistema;
- dare assistenza per attivare interfacce verso sistemi esterni o supporto sistemistico.

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione il personale adeguato a fornire un servizio di help desk erogato agli utenti interni (dipendenti del Comune) nei giorni lavorativi dal lunedì al sabato nell'arco dell'orario di servizio dell'Amministrazione (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00), in funzione anche delle esigenze del Comune, per l'intera durata contrattuale. L'aggiudicatario deve mettere a disposizione un Sistema di trouble ticketing e sistemi di knowledge management per il reperimento di informazione per la gestione delle attività.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a mettere a disposizione un numero telefonico dedicato all'assistenza di specifiche tipologie di utenti (es. user admin, configuratori, ecc..).

Le richieste di assistenza dovranno essere classificate secondo tipologie concordate con il Comune di Bologna e riconducibili ai seguenti livelli di severità:

Livello di severità	Descrizione
Alto	L'Utente necessita di un intervento quanto più tempestivo possibile dell'aggiudicatario, comunque entro 2 ore dalla segnalazione, poiché non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso.
Medio	L'Utente non è in grado di usufruire del servizio perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
Basso	L'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche.

Per ognuna di queste categorie, l'aggiudicatario deve rispettare i seguenti tempi di risoluzione della richiesta dalla presa in carico:

- Urgenza Alta ≤ 2 ore
- Urgenza Media ≤ 4 ore
- Urgenza Bassa ≤ 36 ore

Al verificarsi di problematiche di particolare complessità, su richiesta degli utenti, l'aggiudicatario deve fornire un servizio di supporto tramite appuntamento telefonico, mettendo a disposizione,

se necessario anche in loco, un tecnico di comprovata ed approfondita esperienza. In particolare, si richiede la presenza programmata e costante di risorse dell'aggiudicatario presso la sede del Comune di Bologna, che verranno quantificate e concordate con l'Amministrazione in seguito all'aggiudicazione.

Art. 32.4 – Servizi di manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa ed evolutiva

A partire dalla data del collaudo positivo e per tutta la durata del servizio, l'aggiudicatario si impegna a garantire l'erogazione di servizi di manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa.

Inoltre sia nella fase di setup iniziale che a seguito del primo collaudo, l'aggiudicatario si impegna a garantire l'erogazione di servizi di manutenzione evolutiva su richiesta dell'Ente attraverso incarichi specifici.

Si precisa che:

- La manutenzione ordinaria comprende l'insieme di attività pianificate e periodiche che hanno l'obiettivo di mantenere il sistema informatico in condizioni operative ottimali, prevenendo guasti e malfunzionamenti, e garantendo la continuità del servizio.
- La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi.
- La manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare il costante aggiornamento della soluzione, in riferimento all'ambiente tecnologico (stack tecnologico), all'ultima versione applicativa disponibile (nuove funzionalità) e al contesto esterno (integrazione con sistemi pubblici). La manutenzione adeguativa comporta, inoltre, il continuo e costante recepimento delle variazioni ed integrazioni al quadro normativo di riferimento, anche nei casi in cui l'entità della modifica possa essere considerata come manutenzione evolutiva del prodotto.
- La manutenzione evolutiva comprende la modifica o la creazione di nuove funzionalità ad uso esclusivo dell'Ente, non previste nel capitolato di gara o nell'offerta presentata.

L'aggiudicatario, a seguito di comunicazione di malfunzionamento, si impegna ad intervenire tempestivamente per la risoluzione di eventuali gravi malfunzionamenti.

L'aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione uno strumento di tracciamento e monitoraggio di:

- segnalazioni di malfunzionamento e loro risoluzione relativi alla manutenzione correttiva;
- richieste e rilasci relativi alla manutenzione adeguativa;
- richieste e rilasci relativi alla manutenzione evolutiva.

Art. 32.5 – Servizio di reportistica sull'esecuzione del servizio

L'aggiudicatario si impegna a inviare al Comune, su base trimestrale, i dati aggregati e di sintesi relativi alle prestazioni contrattuali in formato elettronico. In particolare, i report devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- valore delle fatture emesse;
- servizi erogati;
- informazioni relative allo Stato di Avanzamento dei Lavori (SAL);
- ogni altra informazione richiesta dal Comune.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a fornire reportistica, informazioni e statistiche richieste dal Comune e riguardanti particolari elementi dell'oggetto del servizio in qualsiasi momento, a richiesta della Stazione Appaltante.

L'aggiudicatario deve inoltre predisporre su base mensile un report relativo a tutte le richieste di assistenza pervenute, con indicazione di data, ora e della modalità della ricezione della richiesta, indicazione della disponibilità del servizio, ed eventuali altri dati richiesti dal Comune.

Art. 33 – Manuali obbligatori dell'Ente

Il fornitore si impegna a provvedere alla stesura dei manuali ed al completamento delle informazioni necessarie alla stesura dei relativi allegati.

L'attività verrà svolta in collaborazione con il Comune tramite organizzazioni di interviste e condivisione di informazioni.

Art. 33.1 – Manuale di gestione del protocollo ed allegati

Il manuale di gestione del protocollo descrive le fasi operative per la gestione del protocollo, dei flussi documentale e degli archivi.

Il manuale costituisce uno strumento di analisi e revisione del modello organizzativo dell'Ente rispetto al sistema di gestione del protocollo e delle funzionalità disponibili agli utenti del servizio.

La revisione e/o la stesura del manuale di gestione del protocollo viene intesa come parte integrante delle attività previste dall'aggiudicatario in questo capitolato.

Il Manuale di gestione del Protocollo fornisce le istruzioni per la corretta gestione documentale tramite utilizzo del titolario e fascicolazione

Si elencano qui di seguito i documenti da realizzare nello specifico:

- manuale di gestione del protocollo;
- allegato fascicolazione;
- allegato titolario;

- allegato formati.

Art. 34 – Cronoprogramma

Il fornitore dovrà indicare il cronoprogramma (GANTT) delle attività, le relative interdipendenze e scadenze per il completamento dei progetti per consentire all'Ente una valutazione delle tempistiche complessive ed il monitoraggio delle stesse. Per i dettagli vedere il progetto tecnico allegato al presente Capitolato.

La calendarizzazione di dettaglio delle attività dovrà comprendere l'attivazione del servizio, la configurazione di un ambiente di prova, configurazione di un ambiente di produzione, il recupero integrale e migrazione di dati e archivi informatici preesistenti, attivazione servizio assistenza, manutenzione, formazione al personale interno al Comune.

Art. 35 – Exit management

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nel sistema dovranno essere resi disponibili al Comune secondo le specifiche tecniche che saranno concordate con l'aggiudicatario, unitamente a tutti i dati acquisiti dallo stesso durante l'esecuzione del servizio, o a sua disposizione in ragione delle attività svolte.

Con almeno 6 (sei) mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza e senza vantare diritto ad alcun compenso comunque denominato, l'aggiudicatario si impegna a fornire la documentazione aggiornata relativa a tutte le basi dati utilizzate ed ai sistemi di registrazione dati su ciascuno degli archivi utilizzati e alle modalità utilizzate per la condivisione dati con sistemi terzi, in maniera tale che si possa poi disporre per l'alimentazione di eventuali altri sistemi.

L'aggiudicatario si impegna a provvedere a tutto quanto necessario affinché il Comune, direttamente o per tramite di altro aggiudicatario appositamente selezionato, possa subentrare nella gestione delle attività mediante altro servizio analogo o una soluzione applicativa appositamente identificata.

La fase di passaggio a dei nuovi sistemi non dovrà comportare alcuna interruzione di servizio per gli utenti e l'aggiudicatario dovrà fornire tutto il supporto e la collaborazione ritenuti necessari, a insindacabile giudizio del Comune, per la migrazione alle soluzioni applicative subentranti.