



Città di  
**Spoltore**

SETTORE VI°  
PATRIMONIO, AMBIENTE, CIMITERO E  
PROVVEDITORATO  
Servizio Informatico



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1, COMPONENTE 1 -  
INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"**

**MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI"**

Finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU

**CUP: D61F22003950006**

## **SCHEDA TECNICA**



**Spoltore**

*città migliore*

## Sommario

---

<b>1. DATI IDENTIFICATIVI</b> .....	3
<b>2. DESCRIZIONE DEL PROGETTO</b> .....	4
2.1 Obiettivi .....	4
2.2 Azioni e Attività .....	4
2.3 Modalità di attuazione e rispetto delle linee di indirizzo e degli obblighi normativi .....	6
2.4 Integrazioni .....	7
2.5 Area personale unica e Interoperabilità .....	7
2.6 Back office per i servizi digitali.....	7
2.7 Consolle Operatore .....	8
2.8 Trasferimento dei contenuti dall'attuale al nuovo sito .....	8
2.9 Portabilità del servizio.....	8
<b>3. FORMAZIONE</b> .....	8
<b>4. DISPOSIZIONI SUI DATI</b> .....	9
4.1 Sicurezza dei Dati .....	9
4.2 Migrazione dei Dati.....	9
<b>5. MANUTENZIONE</b> .....	10
5.1 Manutenzione Correttiva.....	10
5.2 Manutenzione Adeguativa.....	10
5.3 Manutenzione Sistemistica .....	11
<b>6. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO (Service Level Agreement)</b> .....	11
<b>7. CRONOPROGRAMMA</b> .....	13
<b>8. CONCLUSIONE DEL PROGETTO</b> .....	14
8.1 Raggiungimento degli obiettivi .....	14
8.2 App di valutazione dell'adesione al modello .....	14
8.3 Verbale di conformità tecnica .....	15

## 1. DATI IDENTIFICATIVI

1.1 Anagrafica dell'Ente	
Tipologia Ente	Comune
Denominazione Ente	Comune di Spoltore
Posta elettronica	protocollo@comune.spoltore.pe.it
PEC	protocollo@pec.comune.spoltore.pe.it

1.2 Referente dell'ente per l'implementazione del progetto	
Referente progetto	Mauro Tursini
Qualifica	Responsabile Settore VI
Telefono	0854964248
Posta elettronica	mauro.tursini@comune.spoltore.pe.it
PEC	protocollo@pec.comune.spoltore.pe.it

1.3 Codici progetto	
CUP del Progetto	D61F22003950006
CIG	_____
CPV	72413000-8 - Servizi di progettazione di siti per il World wide web (WWW)

## 2. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

### 2.1 Obiettivi

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Avviso pubblico della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale per la presentazione di domande a valere su Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza Missione 1 Componente 1 Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici", il Comune di Spoltore ha individuato le soluzioni open source

- **OpenCity Italia – Sito web comunale**
- **OpenCity Italia – La Stanza del Cittadino**

disponibili nel portale [developers.italia.it](https://developers.italia.it) nella sezione "Open source di terze parti - Software open source di interesse per la Pubblica Amministrazione".

L'affidamento ha per oggetto la realizzazione dei correlati interventi di configurazione, attivazione, messa in esercizio e gestione del sito web istituzionale dell'Ente e dei servizi digitali per i cittadini, così come previste dall'Avviso Misura 1.4.1 per il quale il Comune di Spoltore ha ottenuto il finanziamento.

- Per quanto riguarda il **sito web comunale**, la richiesta è quella di mettere a disposizione dei cittadini un'interfaccia coerente, fruibile e accessibile, secondo il modello di sito comunale previsto dalla normativa e in conformità con le linee guida emanate.
- Per quanto riguarda i **servizi digitali al cittadino**, la richiesta è quella di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.

### 2.2 Azioni e Attività

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

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

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

Categoria	Nome	Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - assistenza scolastica	<b>Richiedere agevolazioni scolastiche</b>	Servizio per la fruizione di agevolazioni in ambito scolastico	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	<b>Presentare domanda per assegno di maternità</b>	Servizio per la fruizione di contributo economico concesso alle madri non occupate o non aventi diritto al trattamento di maternità, per nascite, adozioni e affidamenti preadottivi	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	<b>Presentare domanda per bonus economici</b>	Sovvenzioni erogate per consentire il risparmio sulla spesa per specifici servizi e/o beni, riservato ai cittadini che abbiano i requisiti stabiliti per accedere alla fruizione del vantaggio	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	<b>Presentare domanda per un contributo</b>	Servizio per la richiesta di sostegno nell'affrontare le spese relative all'assistenza per un familiare non autosufficiente	Vantaggi economici

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

### 2.3 Modalità di attuazione e rispetto delle linee di indirizzo e degli obblighi normativi

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

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD):  
<https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/index.html>
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA:  
<https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versions-corrente/index.html> inclusi i KIT di Designers Italia, ovvero l'insieme di risorse per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della PA
- Il sito web e i servizi digitali dei Comuni italiani:  
<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versions-corrente/index.html>
- Avviso Pubblico "Misura 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI – COMUNI (APRILE 2022)" - M1C1 PNRR Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NextGenerationEU – e suoi allegati  
[https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa\\_digitale2026\\_dettagli\\_avviso?id=a017Q00000dk829QAA](https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q00000dk829QAA)
- Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM e loro aggiornamenti  
<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr>  
con particolare riferimento all'Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1
- Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli  
<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versions-attuale/index.html>
- Linee Guida relative al modello di interoperabilità  
<https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/lg-modellointeroperabilita-docs/>
- Linee Guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico  
<https://docs.italia.it/italia/daf/lg-patrimonio-pubblico/it/stabile/index.html>
- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici  
[https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto\\_allegati/193569073500\\_OL\\_inde+Guida+Accessibilit%E0+versione+IR.pdf](https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/193569073500_OL_inde+Guida+Accessibilit%E0+versione+IR.pdf)

## 2.4 Integrazioni

I servizi digitali dovranno essere integrati con le seguenti piattaforme:

- le piattaforme abilitanti come da Linee Guida.
- Il software di protocollo e gestione documentale dell'Ente fornito dalla ditta Tinn s.r.l.

## 2.5 Area personale unica e Interoperabilità

Secondo le Linee guida contenenti regole tecniche, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale l'area riservata del cittadino (fascicolo del cittadino) deve essere unico per tutto l'Ente, pertanto il fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di dialogo applicativo, tramite interfacce Web Service API (Rest o Soap), per la piena interoperabilità con servizi digitali sviluppati da altri operatori.

A fornitori terzi dovrà essere possibile alimentare il fascicolo del cittadino con notifiche, documenti, pagamenti e contenuti/fasi dei procedimenti e nello stesso tempo dal fascicolo del cittadino deve essere possibile invocare fasi di work-flow di servizi di terzi parti. Questo al fine di consentire al cittadino di aver un'unica area personale nel rapporto con l'ente indipendentemente dal soggetto fornitore del servizio online.

## 2.6 Back office per i servizi digitali

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

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

## 2.7 Consolle Operatore

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

## 2.8 Trasferimento dei contenuti dall'attuale al nuovo sito

Il fornitore dovrà garantire tutto il supporto necessario per il trasferimento dei contenuti, individuati dall'Ente, dall'attuale al nuovo sito, anche mediante la messa a disposizione di procedure automatiche o semi-automatiche al fine di rendere le attività di trasferimento semplici, sicure e veloci.

Il Comune di Spoltore deve essere posto nelle migliori condizioni per garantire tempi certi e compatibili con quanto definito nel cronoprogramma. Il Fornitore deve dare tutta la propria disponibilità a collaborare con il Fornitore del sito attuale per la migrazione del dominio, dei contenuti e dell'organigramma.

## 2.9 Portabilità del servizio

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

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

## 3. FORMAZIONE

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

Per l'addestramento si potranno prevedere delle sessioni plenarie da remoto, per l'illustrazione dei servizi e delle loro funzionalità.



## 4. DISPOSIZIONI SUI DATI

### 4.1 Sicurezza dei Dati

- 1) Il Fornitore si obbliga a rispettare quanto segue:
  - essere qualificati nei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione secondo quanto disposto dal Decreto direttoriale Prot. N. 5489 del 08/02/2023 dell'Agenda per la Cybersecurity Nazionale, o, in alternativa essere qualificati nel Market Place di AgID e provvedere alla transizione al nuovo sistema di qualificazione dei servizi cloud pubblici secondo quanto disposto dal Decreto direttoriale Prot. N. 5489 del 08/02/2023
  - erogare la soluzione tramite apparati installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea (Ai sensi dell'Art. 1, par. 3 del GDPR - Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio);
  - garantire la continuità operativa della soluzione attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di piani specifici di Business Continuity e di Disaster Recovery;
- 2) Per una maggiore garanzia della sicurezza dei dati gestiti attraverso la soluzione, l'Amministrazione deve poter avere o eseguire copia integrale e utilizzabile della banca dati.
- 3) I dati rimangono di proprietà dell'Amministrazione che ne deve tornare in pieno possesso in caso di risoluzione del contratto di servizi.
- 4) Nel caso in cui al Fornitore subentri altro operatore economico (per scadenza del termine contrattuale, risoluzione, recesso, ecc.), il Fornitore dovrà collaborare con il subentrante per garantire una rapida conversione degli archivi, fornendo al subentrante tutte le informazioni necessarie e facilmente interpretabili ed utilizzabili alla corretta conversione degli archivi. Non devono essere quindi messe in opera possibili strategie di Lock-in.
- 5) Deve essere possibile per l'Amministrazione poter eseguire *dump* periodici della intera banca dati.

### 4.2 Migrazione dei Dati

- 1) Deve essere garantito il la migrazione dei contenuti dal vecchio al nuovo sito istituzionale;
- 2) Nel caso il Fornitore non riuscisse alla migrazione completa della totalità dei dati, lo stesso si farà carico della immissione manuale dei dati stessi con proprio personale.

## 5. MANUTENZIONE

### 5.1 Manutenzione Correttiva

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es' blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto anche attraverso attività di supporto on-site.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione. Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es' software di base, d'ambiente, rete) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

### 5.2 Manutenzione Adeguativa

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

1. Costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi;
2. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);
3. Costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
4. Migrazioni di piattaforma;
5. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque il Fornitore, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

1. Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
2. Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
3. Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità del Fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante;
4. Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del Fornitore;

Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il canone d'uso per il servizio.

### 5.3 Manutenzione Sistemistica

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

## 6. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO (Service Level Agreement)

La configurazione ed attivazione del servizio "Pacchetto cittadino attivo" basato sulla piattaforma "OpenCity Italia - La Stanza del Cittadino" prevede l'adeguamento della soluzione SaaS attualmente in uso dall'ente in conformità ai requisiti della Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici", e specificati nella presente Scheda Tecnica.

La configurazione ed attivazione del servizio "Pacchetto cittadino informato" basata sulle piattaforme OpenCity Italia Sito web comunale dovrà essere erogata in modalità in SaaS su cloud qualificato ACN (Agenzia per la Cyber-sicurezza Nazionale) nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento, la disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal Fornitore della piattaforma.

Ai fini del presente contratto definiremo come "livello di disponibilità della piattaforma" (o **Percentuale di Tempo di Attività Mensile**) erogata in modalità SaaS, calcolata su base mensile, con la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità di minuti disponibili} - \text{Tempo di inattività}}{\text{Quantità di minuti disponibili}} \times 100$$

Dove:

**Tempo di Inattività:** Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di utilizzare la piattaforma in tutte le sue funzionalità, tra le quali leggere o scrivere dati sul sistema, pur avendone l'autorizzazione appropriata.

**Quantità di Minuti disponibili:** Numero di minuti in un mese.

Il Tempo di Inattività è calcolato in minuti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese. Saranno esclusi dal conteggio i minuti di inattività relativi ad interventi di manutenzione programmata al di fuori dell'"orario lavorativo giornaliero".

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,5%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

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

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate agli enti con almeno 48h di preavviso.

Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate agli enti con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate con gli enti interessati.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate di seguito, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento.

I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di Call Center del Fornitore di servizi o di rilevamento dei problemi stessi da parte del Fornitore.

Il servizio di supporto tecnico dovrà essere operativo tutto il giorno (24/7) tramite sistema online di trouble ticketing, e con i seguenti canali:

- Email: 24/7/365
- Telefono: LUNEDI' - VENERDI' 8:30 – 17:30 (esclusi i festivi)
- Cellulare per comunicazione grave disservizio del sito fuori orario di ufficio per malfunzionamento portale per l'apertura dei ticket;

In ogni caso dovrà essere garantito 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 il monitoraggio del sistema ed eventuale intervento tecnico in caso di necessità.

#### Valori soglia

La risposta del Servizio di Call Center dovrà avvenire entro 1 ora dalla prima chiamata o dalla mail inviata via posta elettronica, entro gli orari di apertura degli uffici.

in caso di problema bloccante: ripristino delle funzionalità entro 4 ore dalla presa in carico;

in caso di problema NON bloccante: ripristino delle funzionalità entro 16 ore dalla chiamata, e correzione entro 72 ore dalla diagnosi.

## **7. CRONOPROGRAMMA**

Le attività di installazione e configurazione dovranno concludersi nei tempi e nei modi definiti nell' articolo 4 del Foglio Patti e Condizioni (Durata e cronoprogramma).

## 8. CONCLUSIONE DEL PROGETTO

### 8.1 Raggiungimento degli obiettivi

Per raggiungimento degli obiettivi si intende l'implementazione del sito e dei servizi selezionati in fase di adesione risultando gli stessi disponibili online e raggiungibili all'url istituzionale dell'ente ([www.comune.spoltore.pe.it](http://www.comune.spoltore.pe.it)) secondo gli standard previsti per l'erogazione di servizi informativi e delle transazionali al cittadino in conformità a quanto specificato al punto 2.3 del presente documento. L'obiettivo si concretizza nel rispetto dei criteri di conformità specificati negli avvisi e dettagliati nell'Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1 per la tipologia di ente "Comune" sia per il "Pacchetto cittadino informato" che per "Pacchetto cittadino attivo". Oltre ai criteri di conformità, che devono essere obbligatoriamente implementati, si chiede di considerare, ogni volta sia possibile, anche la corretta implementazione delle raccomandazioni progettuali, pur non essendo oggetto di verifica tecnica ed asseverazione, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

### 8.2 App di valutazione dell'adesione al modello

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

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

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

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

### 8.3 Verbale di conformità tecnica

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

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

Inoltre il fornitore garantirà eventuali chiarimenti al Comune di Spoltore necessari per terminare lo step 4 del Fascicolo di Progetto sul portale PA Digitale 2026, denominato Completamento delle attività.