Comune di Oristano
Ufficio Tecnico/Sistemi Informativi
Piazza E. d'Arborea, 44
09170 Oristano (OR)
c.a.: Dirigente Ing. Giuseppe Pinna

Prot. 00061/sb

Treviolo, 28/05/2020

Oggetto: costituzione dello sportello telematico polifunzionale per la trasmissione digitale delle istanze dell'ente INCENTIVO TARI (Comune di Oristano).

1 INTRODUZIONE

Come da accordi intercorsi, si trasmette la proposta per la fornitura di quanto in oggetto, così come dettagliato all'interno dell'offerta economica di cui al paragrafo 12.

Si evidenzia che la soluzione descritta in questo documento è presente all'interno del Mercato Elettronico della PA (MEPA).

Il MEPA è un mercato digitale, gestito da CONSIP per conto del Ministero dell'economica e delle finanze, in cui le amministrazioni abilitate possono acquistare, per valori inferiori alla soglia comunitaria, i beni e servizi offerti da fornitori abilitati, quali la MAGGIOLI spa.

Le attività indicate all'interno di questa proposta saranno condotte dalla MAGGIOLI spa attraverso la sua società controllata GLOBO srl.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

I prossimi anni saranno strategici per governare il nuovo paradigma della "cittadinanza digitale" che si sta affermando e nel quale assistiamo a grandi cambiamenti nei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione indotti da mutamenti tecnologici, organizzativi e normativi. La cittadinanza digitale è disciplinata da tre leggi fondamentali:

- il codice dell'amministrazione digitale (Decreto legislativo 07/03/2005), in cui per la prima volta si riconoscono una serie di diritti digitali del cittadino rispetto al dialogo con la pubblica amministrazione
- le misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Decreto legge 24/06/2014, n. 90) che prescrivono alle

Maggioli SpA
via del Carpino, 8
47822 Santarcangelo
di Romagna (RN)

tel. 0541 628111
fax 0541 622100
maggiolispa@maggioli.it
www.maggioli.it

Iscritta al Registro delle Imprese
di Rimini • R.E.A. n. 219107
C.F. 06188330150
P. IVA 02066400405

Capitale sociale:
Euro 2.215.200
interamente versato

amministrazioni pubbliche di approvare un piano per una completa informatizzazione dei propri servizi

- la carta della cittadinanza digitale (Legge 07/08/2015, n. 124) che afferma come la pubblica amministrazione deve garantire ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale.

3 OBIETTIVI

L'obiettivo di questo progetto è quello di aumentare l'efficienza e l'efficacia della gestione delle pratiche da parte dell'ente e nel contempo di consentire ai cittadini, ai professionisti e alle imprese di presentare le istanze in modalità completamente digitale, assolvendo ogni adempimento richiesto dalla legislazione vigente.

Per conseguire questo obiettivo, la soluzione proposta è basata su uno sportello telematico polifunzionale per presentare digitalmente e con piena valenza giuridica tutte le istanze di competenza dell'ente.

L'attivazione di questo progetto permette di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa
- snellimento del funzionamento degli uffici.

Lo sportello telematico polifunzionale affianca il sito istituzionale dell'amministrazione permettendole di erogare servizi telematici avanzati nel rispetto delle normative vigenti. È un luogo virtuale dove l'amministrazione espone i propri servizi di e-government.

4 AMBITI INTERESSATI

Questa proposta progettuale riguarda i seguenti ambiti:

- Procedimento relativo alla domanda beneficio "Oristano per le imprese", di cui alla deliberazione Giunta comunale 15/05/2020, n. 72, rettificata con deliberazione Giunta comunale 19/05/2020, n. 74

5 PROPOSTA TECNICA

Nei paragrafi seguenti sono indicate le attività che saranno curate nell'ambito di questo progetto.

5.1 Costituzione funzionalità di front office

Lo sportello telematico polifunzionale consente agli utenti di compilare online, in modo guidato e con semplicità i moduli digitali, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e trasmetterli agli uffici competenti.

Per ognuna delle pratiche gestite è presente una guida descrittiva del servizio, nella quale sono indicate tutte le informazioni necessarie per presentare l'istanza (descrizione del servizio,

documentazione richiesta, normativa di riferimento, modalità di predisposizione e compilazione della documentazione e ogni altra istruzione necessaria).

All'atto dell'invio del modulo il sistema confeziona un messaggio di posta elettronica certificata che contiene:

- un file XML contenente la segnatura del messaggio, utilizzabile dai sistemi di protocollo informatico dell'ente che rispondano alle specifiche di cui alla circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60
- un file XML, denominato faldone telematico, nel quale, per ogni modulo compilato, sono riportati i valori inseriti nei campi
- i moduli PDF/A, eventualmente firmati dai soggetti interessati
- i file degli allegati (se necessario, tali file possono essere lasciati sul server per ridurre le dimensioni dei messaggi).

All'interno dello sportello telematico ogni utente ha a disposizione una scrivania del cittadino tramite la quale gestisce la propria relazione con l'amministrazione: modifica dei dati del proprio, accesso alle pratiche in compilazione e a quelle inviate, consultazione dello stato dei propri pagamenti verso l'amministrazione e di tutte le informazioni.

Una delle caratteristiche peculiari dello sportello telematico è la straordinaria semplicità nel redigere e mettere in linea un modulo. Una volta predisposto il modulo, una funzione di upload, abilitata per i soli redattori, consente con semplicità di renderlo disponibile agli utenti per la compilazione.

Grazie alla presenza del formato XML, le informazioni contenute nei moduli compilati dagli utenti possono consentire di popolare automaticamente sistemi informativi di terze parti.

Lo sportello telematico polifunzionale trasmette le istanze al sistema di protocollo informatico dell'ente destinatario nel pieno rispetto della normativa sul protocollo informatico. Le istanze sono infatti inviate al protocollo sotto forma di messaggi protocollati secondo la circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60. Questo garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo sportello telematico e il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'area organizzativa omogenea destinataria.

Accanto al tradizionale accesso con username e password, riservato ai soli gestori dei contenuti, lo sportello telematico consente autenticarsi tramite la carta nazionale dei servizi (CNS), la carta di identità elettronica (CIE) e il sistema pubblico di identità digitale (SPID).

L'interfaccia dello sportello telematico polifunzionale è stata studiata per semplificare l'utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, con una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato e nel rispetto delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni e delle norme sull'accessibilità. Il rispetto rigoroso degli standard del World Wide Web Consortium (W3C) garantisce la piena compatibilità con tutti i tipi di browser.

Lo sportello telematico aderisce all'iniziativa del Dipartimento della funzione pubblica per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati. Usando le "faccine" il cittadino può esprimere in pochi click la propria opinione sul servizio ricevuto e aiutare così l'amministrazione a migliorarsi sempre di più.

Tutti i servizi esposti all'interno dello sportello telematico polifunzionale rispondono ai requisiti definiti dal decreto trasparenza.

Lo sportello telematico polifunzionale è realizzato su tecnologia Drupal, la più potente, sicura e flessibile piattaforma open source per la gestione di contenuti e funzionalità online.

Il codice dell'amministrazione digitale stabilisce che le pubbliche amministrazioni sono tenute ad accettare pagamenti in formato elettronico a prescindere dall'importo.

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), come previsto dal Decreto legge 18/10/2012, n. 179, mette a disposizione degli enti locali un sistema unico per i pagamenti elettronici, denominato PagoPA, per rendere possibile l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizio di pagamento abilitati.

Lo sportello telematico polifunzionale può essere facilmente integrato con i più diffusi prestatori di servizio di pagamento, oppure con gli enti sovralocali che mettono a disposizione una piattaforma dedicata (per esempio MyPay nelle Regioni Lombardia, Veneto, Puglia, Lazio, etc.)

All'interno di questo progetto, lo sportello telematico sarà contestualizzato dal punto di vista informativo e comunicativo per guidare l'utente nell'effettuazione dei pagamenti online (*pagamenti spontanei*) attraverso le procedure rese disponibili dall'intermediario tecnologico o il partner tecnologico che l'ente sceglierà.

Qualora l'ente decidesse di realizzare un'integrazione di livello superiore, la piattaforma Sportello telematico™ può essere integrata come progetto evolutivo con le procedure del partner tecnologico o dell'intermediario tecnologico individuato dall'ente.

La piattaforma Sportello telematico™ sarà fornita in licenza d'uso relativamente agli ambiti indicati al paragrafo 4.

5.2 Contestualizzazione dei procedimenti telematici e digitali

I procedimenti disponibili all'interno dello Sportello telematico™ di cui al paragrafo 5.1 sono stati realizzati sulla base delle numerosissime esperienze che la società ha condotto in tutto il territorio nazionale. Questi procedimenti potrebbero quindi necessitare di una contestualizzazione rispetto alla normativa e all'organizzazione peculiari dell'ente.

La contestualizzazione dei procedimenti telematici dello Sportello telematico™ prevede l'effettuazione delle seguenti attività:

- adeguamento della guida dei servizi (descrizione del procedimento e di tutte le sue caratteristiche, riferimenti normativi, documentazione e allegati necessari) a supporto della presentazione dell'istanza telematica
- caricamento dei riferimenti normativi dell'ente
- analisi, progettazione e calibrazione dei moduli telematici.

Per maggiori informazioni metodologiche sulle modalità con cui sarà gestita l'attività di contestualizzazione dei procedimenti si veda la relazione tecnica "Costituzione dello sportello telematico polifunzionale comunale, piano operativo", parte integrante di questa proposta.

5.3 Formazione, supporto e affiancamento

Si propone la conduzione di un piano formativo basato su fino a n. 1 giornata. Il successo di un progetto di e-government quale quello proposto dipende, oltre che dalla bontà tecnica

della soluzione individuata, anche da un attento coinvolgimento dei soggetti interessati, da un approfondito piano di formazione e da un'accurata divulgazione dei risultati.

Il piano di formazione che sarà attivato all'interno di questo progetto mira al trasferimento delle competenze e delle conoscenze a coloro che saranno chiamati alla gestione dei servizi che saranno realizzati. Il programma di formazione è orientato a fornire una conoscenza teorica e operativa globale e completa, per tutte le figure interessate all'utilizzo del sistema e delle applicazioni offerte.

Al termine del percorso formativo i partecipanti avranno competenza in merito ai seguenti aspetti:

- normativa di riferimento nazionale e regionale
- requisiti tecnologici e architettura del sistema
- integrazione con i sistemi degli enti coinvolti nel procedimento
- piattaforme di front office e di back office per la gestione della pratica.

Gli argomenti trattati all'interno del corso sono indicati ai seguenti link:

- www.globogis.it/formazione/sportello-telematico-base
- www.globogis.it/formazione/sportello-telematico-intermedio

Tutte le attività di formazione si svolgeranno presso un'aula attrezzata che sarà individuata con la committenza. Il tipo di intervento offerto prevede formazione di tipo frontale con momenti d'aula composti da teoria ed esercitazione. A tal fine si prevede che, visti gli argomenti proposti, gli interventi formativi di carattere generale, siano propedeutici agli altri interventi di tipo applicativo. Lo scopo è quello di creare una base conoscitiva comune sulla quale costruire poi il bagaglio di nozioni e conoscenze in merito alle problematiche di tipo applicativo. Le unità didattiche saranno strutturate per argomenti e le esercitazioni, legate a ogni singola unità didattica, saranno un momento di verifica e approfondimento. Ogni unità didattica prevede, inoltre, momenti di confronto e discussione con il docente.

Tutti gli argomenti saranno affrontati tramite la proiezione di presentazioni (le slide stesse saranno poi fornite con il materiale didattico), con esempi reali ed esercitazioni pratiche che daranno ai partecipanti la possibilità di un utilizzo diretto dei software e degli applicativi forniti.

Ad ogni partecipante presente alle sessioni formative sarà prodotto e consegnato un kit formativo che conterrà il seguente materiale:

- blocco per gli appunti
- penna
- certificato di presenza al corso
- questionario di valutazione del corso
- dispensa digitale.

Previa approvazione da parte della committenza, al termine del corso di formazione la società sottoporrà a tutti i partecipanti un questionario con domande teoriche ed esercitazioni pratiche per la rilevazione del grado di apprendimento. Tale azione consentirà eventualmente di attivare ulteriori sessioni formative di ripasso o di approfondimenti specifici.

6 PROMOZIONE DEL PROGETTO

Alla luce del fatto che i servizi di e-government che saranno attivati vedranno come utenti i cittadini, i professionisti e le imprese presenti sul territorio, si ritiene importante organizzare un evento di presentazione del progetto.

La società garantirà quindi gratuitamente all'ente tutto il supporto necessario all'organizzazione di questo evento pubblico:

- produzione brochure con spazio annotazioni in formato digitale e cartaceo da consegnare a tutti i partecipanti
- fornitura penne da consegnare ai partecipanti
- azioni di marketing (mailing, comunicato stampa, promozione internet)
- gestione delle pratiche di accreditamento con gli ordini professionali (per istanze che non prevedano un pagamento)
- supporto logistico e organizzativo.

Le brochure di alcuni eventi analoghi possono essere consultate all'indirizzo Internet http://www.globogis.it.

Per maggiori informazioni sulle ulteriori attività evolutive che potranno essere attivate per la promozione del progetto si veda la relazione tecnica "Come promuovere un progetto e-government, strumenti e strategie per accompagnare i cittadini verso la transizione digitale", parte integrante di questa proposta.

7 EVOLUZIONI PROGETTUALI

L'attivazione di uno sportello telematico polifunzionale può essere associata all'apertura di uno sportello fisico polifunzionale con l'obiettivo di: supportare i cittadini nella presentazione di una pratica telematica, alfabetizzare i cittadini nell'utilizzo delle tecnologie digitali, gestire una serie di procedimenti in modo centralizzato, coordinando le attività degli uffici dell'ente.

La MAGGIOLI spa è in grado di supportate e affiancare l'ente nella costituzione di uno sportello fisico polifunzionale, fornendo anche i software, le dotazioni hardware necessarie, la consulenza organizzativa e il supporto normativo.

8 LICENZA PRODOTTI SOFTWARE

Gli applicativi software proposti sono forniti in licenza d'uso a durata illimitata a decorrere dalla data di acquisto del programma.

I prodotti GLOBO sono sviluppati e distribuiti dalla GLOBO srl, che ne detiene anche i diritti d'autore e di proprietà intellettuale.

Per ogni dettaglio tecnico, si rimanda alle schede prodotto in allegato oppure all'indirizzo Internet https://www.globogis.it/soluzioni.

Per maggiori informazioni sul contratto di licenza d'uso del software, consultare le informazioni presenti all'indirizzo Internet www.globogis.it/licenza. Accettando questa proposta, il cliente dichiara automaticamente di aver letto e approvato il contratto di licenza d'uso.

9 SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA

Il servizio di aggiornamento e assistenza è basato su una serie di servizi specialistici post vendita: essi garantiscono che il sistema sia sempre aggiornato ed efficiente, per salvaguardare e valorizzare l'investimento nel tempo.

In particolare, il servizio garantisce agli utenti che il software acquistato sia sempre idoneo a soddisfare le proprie esigenze, rimanendo allineato allo stato dell'arte della tecnologia disponibile, beneficiando delle nuove evoluzioni e delle nuove funzionalità sviluppate, assicurando la continuità di funzionamento.

9.1 Servizi inclusi

Il servizio di aggiornamento e assistenza comprende:

- l'aggiornamento software
- l'aggiornamento dei contenuti
- la formazione continua
- l'assistenza.

9.1.1 Aggiornamento software

L'aggiornamento software comprende il rilascio di nuove versioni, l'eliminazione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati e gli adeguamenti a eventuali mutamenti normativi non strutturali.

La disponibilità di versioni successive è comunicata attraverso la *Newsletter*, alla quale si invita a iscriversi all'indirizzo Internet www.globogis.it/newsletter.

9.1.2 Aggiornamento contenuti

L'aggiornamento dei contenuti comprende, relativamente alla piattaforma Sportello telematico™, il rilascio di tutte le nuove versioni disponibili dei procedimenti di front office (guide dei servizi, riferimenti normativi, moduli telematici e relativi allegati).

Grazie a questo servizio, l'ente ha la garanzia di mettere a disposizione di cittadini, professionisti, imprese e dei propri uffici informazioni e documenti sempre aggiornati.

Questo servizio è applicabile se l'ente ha mantenuto i procedimenti di front office e di back office secondo lo standard ufficiale della GLOBO srl senza introdurre modifiche o personalizzazioni.

9.1.3 Formazione continua

La formazione continua comprende il diritto di partecipare gratuitamente ai numerosi corsi di formazione che la GLOBO srl organizza presso la propria sede e attraverso i GLOBO webinar.

Durante i corsi sono illustrate le nuove funzionalità delle ultime versioni disponibili degli applicativi. I partecipanti possono anche richiedere specifici approfondimenti.

L'attivazione di ogni corso di formazione è comunicata sia attraverso la *Newsletter*, sia sul sito della GLOBO srl (www.globogis.it/academy-events).

9.1.4 Assistenza

L'assistenza gestisce (telefonicamente oppure in teleassistenza) il supporto agli utenti per le eventuali problematiche relative al funzionamento degli applicativi software forniti o all'installazione (a carico del cliente) delle nuove versioni rilasciate.

L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La richiesta di supporto tecnico deve essere effettuata dalla sezione *Richiesta di supporto tecnico*, accessibile dalla home page del sito della GLOBO srl (www.globogis.it) oppure all'indirizzo Internet www.globogis.it/supporto.

Per maggiori informazioni sul servizio di assistenza, consultare l'indirizzo Internet www.globogis.it/aggiornamento-assistenza.

9.2 Tempi

Il contratto di aggiornamento e assistenza vale n. 12 mesi dalla data di acquisto del prodotto GLOBO di riferimento, oppure fino al 31 dicembre, se si tratta del rinnovo di un contratto già esistente.

10 SERVIZIO DI HOSTING

Il servizio di hosting sulle componenti web fornite mette a disposizione tutti i servizi necessari al corretto funzionamento del sistema e di attivare le policy per garantire la sicurezza delle applicazioni e delle banche dati ospitate.

10.1 Servizi inclusi

Le piattaforme web sono messe a disposizione attraverso l'infrastruttura cloud di ARUBA spa, qualificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) come Cloud Service Provider (CSP) per erogare servizi alle Pubbliche Amministrazioni.

Per maggiori informazioni sul servizio di hosting, consultare l'indirizzo Internet www.globogis.it/hosting.

10.2 Tempi

Il contratto di hosting vale n. 12 mesi dalla data di acquisto del prodotto GLOBO di riferimento, oppure fino al 31 dicembre, se si tratta del rinnovo di un contratto già esistente.

11 TEMPI

Le attività indicate all'interno del presente progetto saranno concluse entro n. 15 giorni dalla ricezione dell'incarico, sulla base di un cronoprogramma che sarà definito all'inizio dei lavori d'intesa con la committenza e compatibilmente con la disponibilità degli uffici che saranno coinvolti e delle informazioni da trattare.

12 CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche per la fornitura di quanto proposto sono riportate nel prospetto economico seguente.

Attività	Importo netto
Fornitura, installazione, configurazione e hosting piattaforma	€ 3.300,00
Contestualizzazione dei procedimenti telematici e digitali	€ 2.000,00
Formazione, supporto e affiancamento	€ 400,00
TOTALE	**€ 5.000,00**
Servizi di aggiornamento, assistenza e hosting dal secondo anno	€ 3.320,40

La società è disponibile a definire con l'ente una remunerazione del progetto sulla base di un canone pluriennale.

13 DIMOSTRAZIONE

I procedimenti di front office standard disponibili all'interno dello sportello telematico polifunzionale di cui al paragrafo 5.1 possono essere consultati all'indirizzo Internet www.pianoinformatizzazione.it.

Per conoscere alcune delle più importanti esperienze della società nella realizzazione di sportelli telematici e fisici polifunzionali, si invita a consultare i seguenti indirizzi Internet:

- Comune di Pavia https://sportellotelematico.comune.pv.it
- Comune di Lodi https://sportellotelematico.comune.lodi.it
- Comune di Bergamo https://www.comune.bergamo.it
- Comune di Cremona https://sportellotelematico.comune.cremona.it
- Comune di Calenzano https://sportellotelematico.comune.calenzano.fi.it
- Comune di Terracina https://sportellotelematico.comune.terracina.lt.it
- Comune di Vibo Valentia https://www.sportellotelematicovibovalentia.it
- Comune di Prato https://servizi.comune.prato.it

14 ALLEGATI E DOCUMENTAZIONE

Costituiscono parte integrante di questa proposta:

- la brochure tecnica completa delle soluzioni digitali della GLOBO srl, consultabile all'indirizzo https://www.globogis.it/prodotti-soluzioni-pubblica-amministrazione-digitale

- la scheda tecnica della soluzione proposta, consultabile all'indirizzo https://www.globogis.it/soluzioni/sportello-telematico-polifunzionale
- la relazione tecnica "Costituzione dello sportello telematico polifunzionale comunale, piano operativo"
- la relazione tecnica "Come promuovere un progetto e-government, strumenti e strategie per accompagnare i cittadini verso la transizione digitale"

Per approfondire la conoscenza dei prodotti della GLOBO srl all'indirizzo https://www.globogis.it/tutorial-e-manuali sono disponibili gratuitamente numerosi video tutorial, webinar e manuali d'uso.

15 PRIVACY

MAGGIOLI spa e la sua società controllata GLOBO srl governano i processi e i dati all'interno di un sistema integrato di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", al Regolamento (UE) 27/04/2016, n. 679, "General data protection regulation (GDPR)" e al Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101.

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate ai link www.maggioli.it/privacy e www.globogis.it/qualitaeprivacy ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

Nella certezza che la proposta sarà accolta in modo favorevole e che contribuirà a rendere ancora più innovativa l'organizzazione, si rimane a disposizione per ogni ulteriore informazione e, con l'occasione, si porgono cordiali saluti.

MAGGIOLI spa
f.to Salvatore Brichetto