

Spett.le
Comune Oristano
Servizi Informativi e tecnologici
c.a. : Dirigente Ing. Giuseppe Pinna
c.a.: Resp.le Ing Emiliano Sanna

Santarcangelo di Romagna, 09/10/2020

Oggetto: Offerta Tecnico-Economica nr. SC1059/100/sb relativa alla fornitura del Progetto di integrazione Sicr@Web con App IO.

In riferimento alla Sua gentile richiesta, le trasmettiamo in allegato la nostra migliore offerta tecnico-economica per la fornitura della soluzione in oggetto.

Siamo certi che apprezzerà la soluzione da noi proposta, appositamente studiata per assicurare la gestione puntuale delle attività del suo Ente, valorizzare le risorse già in Vostro possesso e offrire ai cittadini un'immagine innovativa ed efficiente.

Maggioli Informatica realizza sistemi informativi e soluzioni in grado di trasformare i classici strumenti gestionali in investimenti tecnologici per una gestione innovativa, efficiente ed economica dei processi e delle procedure interne, capaci di favorire il passaggio ad una vera "Amministrazione Digitale" sempre più vicina ai cittadini e alle imprese.

RingraziandoLa sin da ora per l'attenzione riservatoci rimaniamo a Sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti.

MAGGIOLI SpA
f.to Salvatore Brichetto

COMUNE DI ORISTANO

Progetto IO

Offerta Tecnico Economica

Indice

1	L'Esigenza e le Norme: L'APP IO	3
2	L'Ecosistema Maggioli: IO & Municipium	4
3	Il Progetto IO - Demos	4
3.1	Integrazione con J-Demos	4
3.2	Tipologie di Messaggi	5
3.3	Attivazione e Formazione	5
4	Il Progetto IO - Pagamenti	5
4.1	Integrazione con JPPA	5
4.2	Tipologie di Messaggi	5
4.3	Attivazione e Formazione	6
5	Servizi di Supporto.....	6
6	MANUTENZIONE E ASSISTENZA.....	6
7	Offerta Economica.....	7
7.1	Progetto IO Demos	7
7.2	Progetto IO Pagamenti	8
7.3	Adesione integrata IO Demos & IO Pagamenti	8
8	Condizioni Contrattuali.....	9

1 L'ESIGENZA E LE NORME: L'APP IO

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente e i Servizi Mobili al cittadino rappresentano la dimostrazione concreta della qualità dell'Ente su questi temi.

In questo contesto si inserisce il progetto App IO, il progetto del ministero dell'innovazione, un unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente tramite smartphone.

Il progetto IO per lo sviluppo dell'app dei servizi pubblici fa parte della strategia del Governo italiano per la cittadinanza digitale. Lo scopo del progetto è mettere al centro il cittadino nell'interazione con la Pubblica Amministrazione, creando un'applicazione semplice e intuitiva, che sia un unico punto di accesso per tutti i servizi degli enti centrali e locali.

Grazie a IO, le Pubbliche Amministrazioni (Comuni, Regioni, agenzie centrali) possono:

- ricevere **comunicazioni** e aggiornamenti;
- ottenere e gestire **documenti** (atti, notifiche, certificati);
- ricordare e gestire le **scadenze**;
- effettuare **pagamenti** digitali;
- eleggere il proprio **domicilio digitale**.

Il progetto ha come obiettivo l'attuazione dell'articolo 64 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, che istituisce un unico punto di accesso per tutti i servizi digitali, erogato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

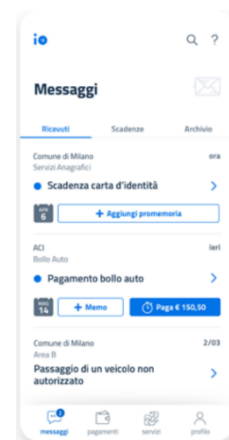
Entro il 28 febbraio 2021 la Pubblica Amministrazione deve avviare i progetti di trasformazione. Le amministrazioni potranno non inserire i loro servizi nell'App IO in caso di impedimenti tecnologici accertati dalla società pubblica PagoPA.

Si introduce, altresì, un **puntuale sistema sanzionatorio** per il caso di violazione delle disposizioni sancite che costituisce un mancato raggiungimento di uno specifico risultato e rilevante obiettivo comportando la **riduzione non inferiore al 30% della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale del dirigente responsabile**, incluso il divieto di percezione di premi o incentivi nell'ambito delle strutture di appartenenza competenti.

Di seguito i passaggi proposti da Agid per l'azione di onboarding:

1. **identificare quali servizi** possono essere erogati tramite IO;
2. **predisporre l'integrazione tecnologica** sfruttando le API di IO;
3. **revisionare e firmare la documentazione legale** per aderire a IO;
4. **comunicare ai cittadini** che potranno trovare i tuoi servizi su IO.

Rif. Normativo: D.L. 14 Dicembre 2018, n. 135, convertito con modificazioni dalla Legge 12/2019



n.

2 L'ECOSISTEMA MAGGIOLI: IO & MUNICIPIUM

Il progetto IO si relaziona con i vari strumenti di comunicazione istituzionali che da anni sono gestiti dal Gruppo Maggioli, e in particolare con il progetto Municipium.

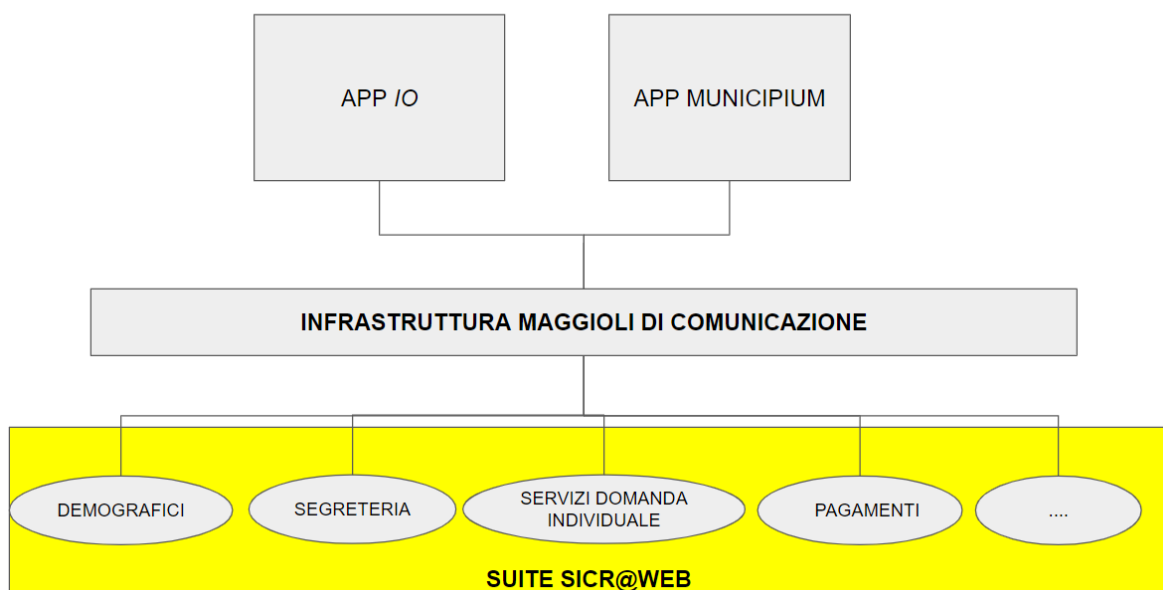
Municipium è una piattaforma di comunicazione che sfrutta varie tecnologie per comunicare direttamente con i propri cittadini, ed in particolare tramite i canali mobili, grazie a Municipium App.

Municipium ed IO entrano quindi all'interno di un'unica visione progettuale, per esaltare le peculiarità dei vari progetti:

- App Municipium è l'app ufficiale del Comune
- App IO è l'app del cittadino

L'abbinata delle App aumenta il target degli utilizzatori (IO solo cittadini autenticati – Municipium anche cittadini non autenticati) e consente di ampliare il numero di servizi offerti ai cittadini, anche in modalità bidirezionale.

L'infrastruttura Maggioli, sotto descritta, rende possibile la gestione univoca delle informazioni, smistate verso i canali tecnologici che ciascun Ente può avere attivato: Solo IO oppure IO + Municipium. I messaggi con notifica push, che nascono dall'infrastruttura Socr@ sono quindi inviati nello stesso istante verso gli strumenti mobili scelti dall'Ente, e raggiungeranno il cittadino in relazione a quale App avrà installato sul proprio device.



3 IL PROGETTO IO - DEMOS

3.1 Integrazione con J-Demos

Il Progetto mira ad automatizzare una serie di messaggi informativi rivolti al cittadino, che nascono da dati anagrafici gestiti sul software J-Demos, con l'obiettivo di creare un rapporto diretto con il cittadino, senza gravare in termini di gestione di backoffice.

Sono stati standardizzati varie tipologie di messaggi, che inquadrano le grandi e svariate possibilità di creare un percorso di comunicazione di grande valore per il cittadino.

Il progetto prevede la realizzazione degli opportuni webservices di collegamento con App IO.

3.2 Tipologie di Messaggi

3.2.1 Anagrafe

Possibilità di notificare la **scadenza di un proprio documento** (Carta d'identità, permesso di soggiorno, ...) *n* giorni prima, tramite un messaggio che informa il cittadino sulle corrette modalità di rinnovo. Le scadenze sono elaborate automaticamente in base al contenuto della banca dati.

Possibilità di notificare lo **stato di avanzamento di pratiche anagrafiche** (es: cambio di residenza)

3.2.2 Elettorale

Possibilità di notificare informazioni inerenti documenti elettorali e comunicazioni in genere (Es: ritiro tessera elettorale, nomina scrutatori)

3.2.3 Messaggi Liberi

Possibilità di editare messaggi informativi di carattere generale, e circoscrivere gli utenti abilitati alla ricezione (ES: Comunicazione solo a residenti in determinata via). I messaggi liberi sono trasmessi a seguito di ricerche o elaborazioni effettuate con le funzioni di J-Demos al fine di gestire situazioni estemporanee o necessità di comunicazioni anche non strettamente legate ai servizi demografici.

3.3 Attivazione e Formazione

L'attivazione del modulo prevede l'installazione dei web services di collegamento tra il Sistema IO e il back office J-demos nonché l'attività di configurazione, in particolare la scelta delle tipologie di messaggi da attivare e i testi standard (costruiti su modelli proposti da noi proposti).

Al fine di rendere completa la soddisfazione degli utilizzatori è compresa una sessione di addestramento e affiancamento operativo in cui i nostri formatori vedranno insieme agli operatori tutti i casi d'uso.

L'attività viene svolta da remoto ed ha una durata massima giornaliera di 6 ore di lavoro/uomo, non frazionabili in ½ giornate.

L'attività formativa verrà pianificata secondo un calendario che verrà definito con i responsabili sulla base delle specifiche esigenze di servizio.

4 IL PROGETTO IO - PAGAMENTI

4.1 Integrazione con JPPA

Il Progetto prevede di automatizzare l'invio al cittadino delle posizioni debitorie pubblicate dai diversi sistemi informativi in uso presso l'Ente, sia della suite S@W sia di terze parti, sull'archivio dei pagamenti in attesa (JPPA) della piattaforma di pagamento PagoPA di Maggioli. Inoltre, sarà possibile automatizzare l'invio di messaggi al cittadino al fine di ricordare l'avvicinarsi delle scadenze di pagamento e comunicare eventuali modifiche e/o annullamenti delle singole posizioni debitorie.

In questo modo il cittadino potrà effettuare il pagamento delle proprie posizioni debitorie utilizzando le funzioni di pagamento previste dalla App IO.

Il progetto prevede la realizzazione degli opportuni webservices di collegamento con App IO.

4.2 Tipologie di Messaggi

Il modulo consente la possibilità di pubblicare una specifica posizione debitoria acquisita da JPPA tramite opportuno messaggio che informi il cittadino dell'avviso PagoPA emesso, al momento dell'emissione.

Inoltre il sistema consente di notificare la scadenza di pagamento di uno IUV legato ad una specifica posizione debitoria *n* giorni prima, tramite un messaggio che ricordi al cittadino del pagamento da effettuare.

Eventuali variazioni e/o l'annullamento di uno IUV legato ad una specifica posizione debitoria, saranno ugualmente notificate tramite opportuno messaggio che informi il cittadino delle variazioni effettuate.

4.3 Attivazione e Formazione

L'attivazione del modulo prevede l'installazione dei web services di collegamento tra il Sistema IO e il back office J-demos nonché l'attività di configurazione, in particolare la scelta delle tipologie di messaggi da attivare e i test standard (costruiti su modelli proposti da noi proposti).

Al fine di rendere completa la soddisfazione degli utilizzatori è compresa una sessione di addestramento e affiancamento operativo in cui i nostri formatori vedranno insieme agli operatori tutti i casi d'uso.

L'attività viene svolta da remoto ed ha una durata massima giornaliera di 6 ore di lavoro/uomo, non frazionabili in ½ giornate.

L'attività formativa verrà pianificata secondo un calendario che verrà definito con i responsabili sulla base delle specifiche esigenze di servizio.

5 SERVIZI DI SUPPORTO

Il Progetto può prevedere il supporto all'Ente nelle attività di Onboarding e coinvolgimento dei cittadini, tramite un team di specialisti nelle tematiche di comunicazione e partecipazione attiva.

Tale attività opzionale viene proposta tramite sessioni online di divulgazione dei temi di interesse dei cittadini (Io, Spid, pagoPA).

6 MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Il progetto prevede la manutenzione normativa e adattiva dei webservice di collegamento con App IO.

Il Servizio di Assistenza Software comprende :

- 1) Servizio di Assistenza Telefonica senza limitazioni di chiamata (servizio di Hot-Line attivo nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.30);
- 2) Servizio di Teleassistenza ossia un servizio di Assistenza in Remoto che consente l'intervento di un tecnico a distanza direttamente sui PC dell'utente. I tecnici, utilizzando il canale Internet, potranno accedere alla procedura installata presso l'utente per identificare l'anomalia segnalata ed intervenire per la sua risoluzione;
- 3) Fornitura degli aggiornamenti (patch e/o nuove versioni eventuali) dei programmi installati.
- 4) Fornitura di eventuali aggiornamenti migliorativi periodici (patch e/o nuove versioni eventuali).
- 5) Ripristino del buon funzionamento dei programmi per errori e difetti dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi.

7 OFFERTA ECONOMICA

Prodotto	Importo
SERVIZI di Supporto alla Comunicazione e Inclusione Digitale dei cittadini. N°1 evento online di 1h live su piattaforma Maggioli, con registrazione cittadini per divulgazione e formazione cittadinanza digitale. Organizzazione e promozione a cura Maggioli	€ 600,00 + iva

Prodotto	Importo
Pillole video della durata di circa 1 minuto esplicative di temi e argomenti digitali, per inclusione del cittadino. Animazioni stilizzate e personalizzate (logo comune, monumento distintivo, palazzo comunale) che spiegano ai cittadini in maniera semplice. Adatto per essere pubblicati su piattaforme digitali o su monitor in punti fisici (sportelli, biblioteca, etc etc) Corredati da infografiche personalizzate per promozione cartacea e digitale tradizionale.	1 pillola video (1 argomento) e infografiche € 500,00 + iva 5 pillole video (5 argomenti) e infografiche € 1.500,00 + iva

7.1 Progetto IO Demos

Il progetto prevede invio dei messaggi verso App IO. In condizione di Clienti Municipium App, gli stessi messaggi possono essere inviati anche tramite **Municipium App**, senza alcun onere aggiuntivo e su una **nuova sezione dedicata al cittadino autenticato Spid**, per massimizzare i canali di comunicazione a disposizione dell'Ente e favorire l'accesso del cittadino alle informazioni.

In condizione di favore è compresa anche le altre funzioni aggiuntive di Municipium App Comunicazione Broadcast (Info, Notizie, Eventi, Mappe, Rifiuti)

7.1.1 Anno 2020

Prodotto	Importo
SERVIZI di Start up complessivo dell'infrastruttura IO Demos e formazione personale dell'Ente e Avviamento complessivo (comprensivo di canone 2020)	€ 3.500,00 + iva

7.1.2 Da 01.01.2021

Prodotto	Importo
----------	---------

Servizio SaaS annuale (manutenzione e assistenza) progetto Io Demos	€ 2.800,00 + iva
--	------------------

7.2 Progetto IO Pagamenti

Il progetto prevede invio dei messaggi verso App IO. In condizione di Clienti Municipium App, gli stessi messaggi possono essere inviati anche tramite **Municipium App**, senza alcun onere aggiuntivo e su una **nuova sezione dedicata al cittadino autenticato Spid**, per massimizzare i canali di comunicazione a disposizione dell'Ente e favorire l'accesso del cittadino alle informazioni.

Il progetto in oggetto non prevede gestione delle posizioni debitorie del CdS da Concilia.

In condizione di favore è compresa anche le altre funzioni aggiuntive di Municipium App Comunicazione Broadcast (Info, Notizie, Eventi, Mappe, Rifiuti)

7.2.1 Anno 2020

Prodotto	Importo
SERVIZI di Start up complessivo dell'infrastruttura IO Pagamenti e formazione personale dell'Ente e Avviamento complessivo (comprensivo di canone 2020)	€ 3.500,00 + iva

7.2.2 Da 01.01.2021

Prodotto	Importo
Servizio SaaS annuale (manutenzione e assistenza) progetto IO Pagamenti	€ 2.800,00 + iva

7.3 Adesione integrata IO Demos & IO Pagamenti – affidamento pluriennale

In condizione di vs favore, l'adesione a entrambi i progetti, prevede una riduzione sia delle quote di avviamento e servizi 2020, che del canone SaaS 2021.

In condizione di favore è compresa anche le altre funzioni aggiuntive di Municipium App Comunicazione Broadcast (Info, Notizie, Eventi, Mappe, Rifiuti)

7.3.1 Anno 2020

Prodotto	Importo
SERVIZI di Start up complessivo dell'infrastruttura IO Demos e Io Pagamenti e formazione personale dell'Ente e Avviamento complessivo (comprensivo di canone 2020)	€ 7.000,00 + iva € 5.300,00 + iva

7.3.2 Da 01.01.2021

Prodotto	Importo
Servizio SaaS annuale (manutenzione e assistenza) progetto IO Demos e IO Pagamenti	€ 5.300,00 + iva € 4.000,00 + iva

Prodotto	Importo
Servizio SaaS annuale (manutenzione e assistenza) progetto IO Demos e IO Pagamenti, adesione triennale fino 31/12/2023	€ 5.300,00 + iva € 3.500,00 + iva

8 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Validità dell'offerta: 30 giorni solari consecutivi

Consegna: da definire con l'Ente

IVA di legge a Vs carico

Condizioni di pagamento: Rimessa Diretta 30 gg d.f. f.m.

Qualora voleste usufruire dell'esenzione IVA per i servizi di formazione Vi preghiamo di indicarlo nell'ordine d'acquisto.