



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



COMUNE DI BELLUNO

ALLEGATO N. 1

PROGETTO PNRR

FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA NEXT GENERATION EU MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" AGGIORNAMENTO DEL SITO WEB ISTITUZIONALE E ATTIVAZIONE DI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI CIG A012A27BD8 CUP I31F22003950006

CAPITOLATO TECNICO

INDICE GENERALE

Art. 1 Dati identificativi.....	1
Art. 2 Contesto.....	2
Art. 3 Obiettivo.....	2
Art. 4 Specifiche sito web istituzionale.....	2
Art. 5 Specifiche servizi pubblici digitali.....	2
Art. 6 Integrazioni applicative.....	3
Art. 7 Area riservata del cittadino e interoperabilità.....	3
Art. 8 Back office per i servizi digitali.....	3
Art. 9 Statistiche del portale.....	4
Art. 10 Trasferimento dei contenuti dall'attuale al nuovo sito.....	4
Art. 11 Formazione e manualistica.....	4
Art. 12 Proprietà dei dati.....	4
Art. 13 Riuso.....	4
Art. 14 Portabilità del servizio.....	4
Art. 15 Crono-programma.....	4
Art. 16 Modalità di esecuzione.....	4
Art. 17 Raggiungimento degli obiettivi.....	5
Art. 18 App di valutazione.....	5
Art. 19 Verbale di conformità tecnica.....	5
Art. 20 Gestione del servizio.....	5
Art. 21 Manutenzione adeguativa.....	6
Art. 22 Manutenzione evolutiva.....	6
Art. 23 Linee di indirizzo e standard nazionali.....	6

ART. 1 DATI IDENTIFICATIVI

Anagrafica dell'Ente	
Denominazione Ente:	Comune di Belluno
Indirizzo:	Piazza Duomo, 1 – 32100 Belluno
PEC:	belluno.bl@cert.ip-veneto.net

RUP	
Nome:	Mauro Barattin
Qualifica:	Responsabile Area Servizi Informatici
Telefono:	0437.913158
E-mail:	mbarattin@comune.belluno.it

Referente tecnico	
Nome:	William Thomas Mann
Qualifica:	Istruttore informatico
Telefono:	0437.913156
E-mail:	wtmann@comune.belluno.it

ART. 2 CONTESTO

L'attuale sito web istituzionale del Comune di Belluno si basa sulla piattaforma MyPortal di Regione Veneto. La sezione di Amministrazione Trasparente è realizzata tramite un apposito modulo di MyPortal con dei link, per alcune specifiche sezioni, all'applicativo "Casa di Vetro" della ditta ADS S.p.A., fornitrice della maggior parte del sistema informativo in uso presso il Comune. L'albo telematico online è completamente realizzato tramite un applicativo esterno, sempre della ditta ADS S.p.A.. Presso l'Amministrazione comunale non è attualmente in uso alcun applicativo strutturato per la gestione delle istanze online. Sono tuttavia state fatte alcune sperimentazioni della piattaforma MyInstance di Regione Veneto, in relazione al software "Filo diretto" per la gestione delle segnalazioni.

ART. 3 OBIETTIVO

Lo scopo dell'appalto è l'attivazione di strumenti idonei a perseguire gli obiettivi dell'Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" del PNRR (nel seguito "Avviso"), dotando il Comune di Belluno di applicativi moderni, flessibili e facili da usare, attraverso i quali i cittadini e le aziende possano interagire in modo efficace con l'Amministrazione. L'affidamento consiste negli interventi di attivazione e configurazione degli applicativi regionali MyPortal e MyInstance, ai fini della messa in esercizio e della gestione del sito web istituzionale del Comune di Belluno e dei servizi digitali per i cittadini. Sia il sito web istituzionale che i servizi digitali dovranno essere conformi a quanto previsto dal succitato Avviso e pienamente aderenti alla normativa vigente nonché alle caratteristiche in termini di funzionalità, navigazione, usabilità, accessibilità, sicurezza e performance indicate nei modelli per il sito e i servizi digitali presenti nel del portale di Developers Italia¹.

ART. 4 SPECIFICHE SITO WEB ISTITUZIONALE

Per quanto riguarda il sito web istituzionale (che nell'Avviso viene indicato come "Pacchetto cittadino informato"), l'obiettivo dell'appalto è quello di mettere a disposizione dei cittadini un'interfaccia coerente, fruibile, accessibile e conforme alle linee guida di design dei siti web della PA del progetto Designers Italia, alle linee guida emanate ai sensi del CAD e agli standard di trasparenza e *user-centricity* a livello europeo. Dovrà essere messo a disposizione degli operatori comunali un CMS (*Content Management System*) semplice e intuitivo, completo di un pacchetto di profili redazionali sulla base delle specifiche esigenze dell'ente, con interfacce che accompagnino gli operatori nell'inserimento delle varie tipologie di contenuti. La piattaforma dovrà prevedere dei moduli applicativi per la prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali, la segnalazione dei disservizi e il rilevamento delle valutazioni dei cittadini.

ART. 5 SPECIFICHE SERVIZI PUBBLICI DIGITALI

Per quanto riguarda i servizi digitali al cittadino (che nell'Avviso vengono indicati come "Pacchetto cittadino attivo"), l'obiettivo dell'appalto è quello di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, conformi alle linee guida di design dei siti web della PA del progetto Designers Italia. I cinque servizi al cittadino che il Comune di Belluno ha can-

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

didato in risposta all'Avviso sono i seguenti:

Categoria di servizio	Nome del servizio	Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale – sostegno economico	(8) Presentare domanda per assegno di maternità	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	(9) Presentare domanda per bonus economici	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
Istruzione, formazione e sport	Asili nido	(20) Richiedere iscrizione all'asilo nido	Servizio per richiedere l'ammissione alla frequenza dell'asilo nido comunale, per i bambini di età compresa da 0 a 3 anni	Domande con graduatoria
Demografici elettorali statistici	Stato civile	(22) Richiedere una pubblicazione di matrimonio	Servizio per la richiesta di autorizzazione previa celebrazione dei matrimoni civili	Permessi e autorizzazioni
Certificati e Documenti	Accesso agli atti	(25) Richiedere l'accesso agli atti	Servizio per esercitare il proprio diritto a richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi.	Permessi e autorizzazioni

Tutti i servizi dovranno essere personalizzati sulla base delle specifiche esigenze degli uffici comunali. Pur facendo riferimento a tipologie di flusso diverse, le procedure che il cittadino dovrà fare per avviare un'istanza dovranno essere simili fra loro. Dovrà essere messa a disposizione un'interfaccia applicativa finalizzata a rendere autonomi gli operatori del Comune nella configurazione e attivazione di nuovi servizi digitali oppure nella personalizzazione dei servizi previsti nella fornitura.

ART. 6 INTEGRAZIONI APPLICATIVE

Il sistema dovrà essere integrato con le seguenti piattaforme/applicativi:

- SPID/CIE/CNS, attraverso la piattaforma MyID di Regione Veneto
- pagoPA, attraverso la piattaforma MyPay di Regione Veneto
- software di protocollo e gestione documentale della ditta ADS S.p.A. in uso presso il Comune
- app IO, per le comunicazioni al cittadino

Con specifico riferimento all'integrazione con il protocollo informatico dell'ente, dovranno essere protocollate tutte le comunicazioni in ingresso (presentazione delle istanze dei cittadini) ed in uscita (risposte degli operatori ai cittadini), anche attraverso l'utilizzo della fascicolazione. In base alla disponibilità dei servizi di interoperabilità sottoscritti dal Comune sulla PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati), il Fornitore provvederà ad integrare i servizi digitali specificati all'art. 5 "Specifiche servizi pubblici digitali" per il recupero delle informazioni del cittadino che compila l'istanza online e del suo nucleo familiare, allo scopo di completare automaticamente i campi dell'istanza per quanto attiene i dati anagrafici e dell'ISEE. Tali integrazioni saranno contribute nel codice sorgente della piattaforma MyPortal con licenza aperta.

ART. 7 AREA RISERVATA DEL CITTADINO E INTEROPERABILITÀ

Secondo le "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA", pubblicate ai sensi dell'art. 53 co. 1-ter "Siti Internet delle pubbliche amministrazioni" del CAD, l'area riservata del cittadino (fascicolo del cittadino) deve essere unica per tutto il Comune, pertanto il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di dialogo applicativo, tramite web services, per la piena interoperabilità con i servizi digitali sviluppati da altri operatori. Ai 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 dovrà essere possibile invocare fasi di *workflow* relativi a servizi di terzi parti. Questo al fine di consentire al cittadino di avere un'unica area personale nel rapporto con l'ente, indipendentemente dal soggetto fornitore del servizio online.

ART. 8 BACK OFFICE PER I SERVIZI DIGITALI

Per i servizi digitali per i quali non è prevista l'integrazione con degli applicativi di back-office, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'area riservata agli operatori comunali per la gestione degli iter del procedi-

mento almeno nelle fasi principali:

- Protocollazione automatica
- Presa in carico dell'istanza
- Richieste di integrazioni
- Risposta al cittadino

ART. 9 STATISTICHE DEL PORTALE

Il Fornitore dovrà implementare un sistema di statistiche in tempo reale basato sulla piattaforma Web Analytics Italia², finalizzato a comprendere il comportamento degli utenti online, con l'obiettivo di fornire ai cittadini siti e servizi via via più efficaci e inclusivi.

ART. 10 TRASFERIMENTO DEI CONTENUTI DALL'ATTUALE AL NUOVO SITO

Il Fornitore dovrà garantire il supporto necessario per l'impostazione della nuova alberatura del sito web e per il trasferimento dei contenuti individuati dal Comune dall'attuale al nuovo sito, utilizzando la nuova architettura dell'informazione. A tale scopo, dovranno essere messe a disposizione del Comune anche procedure automatiche o semi-automatiche finalizzate a rendere le attività di trasferimento semplici, sicure e veloci.

ART. 11 FORMAZIONE E MANUALISTICA

Il Fornitore dovrà garantire al Comune un adeguato piano formativo per i diversi profili di operatori coinvolti, sia per la parte di sito web che per quella di servizi digitali, al fine di consentire agli utenti di acquisire le competenze necessarie per avere una completa padronanza delle funzionalità della piattaforma e raggiungere l'autonomia nella propria operatività. Il Fornitore dovrà altresì prevedere lo svolgimento di un corso di progettazione e co-design per rendere i referenti tecnici del Comune autonomi nella realizzazione di nuovi servizi digitali allineati ai requisiti delle "Linee Guida di design per i servizi digitali della PA" e alla misura 1.4.1 del PNRR, utilizzando le componenti applicative disponibili nella piattaforma. Il Fornitore si impegna infine a fornire al Comune i manuali d'uso aggiornati dei vari applicativi.

ART. 12 PROPRIETÀ DEI DATI

I dati di MyPortal/MyInstance memorizzati in cloud sono di proprietà del Comune di Belluno.

ART. 13 RIUSO

Il software e i servizi digitali sviluppati nell'ambito del presente affidamento dovranno essere contribuiti e/o conferiti dal Fornitore alla comunità MyPortal della Regione del Veneto, senza oneri aggiuntivi a carico del Comune e/o della Regione del Veneto, al fine di ottimizzarne il riuso così come previsto dal CAD.

ART. 14 PORTABILITÀ DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire al Comune la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa di dati, metadati e documenti memorizzati dal servizio, in formati aperti e opportunamente documentati.

ART. 15 CRONO-PROGRAMMA

In considerazione della necessità di rispettare *target* e *milestones* imposti dalla Commissione Europea, è fondamentale rispettare le stringenti tempistiche indicate nell'Avviso. Tutte le attività di attivazione del sito web (ivi compresa la migrazione dei contenuti dal vecchio al nuovo sito) e dei servizi digitali dovranno essere completate entro un massimo di 9 mesi (270 giorni) a partire dalla data di affidamento tramite il portale Me-PA, secondo un crono-programma che sarà proposto dal Fornitore ed approvato dalle parti entro 15 giorni dalla stipula del contratto. Tale termine è perentorio. Proprio considerando questo stringente vincolo temporale, sarà cura del Fornitore verificare la scrupolosa osservanza del crono-programma, comunicando tempestivamente qualsiasi criticità o ritardo. Sarà inoltre cura del Fornitore fornire relazioni periodiche sullo stato di avanzamento dei servizi. Il RUP e il referente tecnico potranno richiedere, in qualunque momento, informazioni in merito allo stato di avanzamento.

ART. 16 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il Fornitore dovrà comunicare al Comune consistenza, ruoli e professionalità del gruppo di lavoro dedicato alla realizzazione del servizio in oggetto. Dovrà essere costituito da specialisti nell'ambito dello sviluppo

² <https://webanalytics.italia.it/>

web, coordinati da una apposita figura professionale di *Project Manager* che fungerà da riferimento del Fornitore nei confronti del Comune.

ART. 17 RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

La verifica di conformità riguarderà la corretta esecuzione del servizio, conformemente a quanto previsto dal foglio patti e condizioni, dal presente capitolato tecnico e dalle eventuali condizioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di preventivo. Al fine di considerare raggiunto l'obiettivo è necessario che il sito e tutti i servizi siano disponibili online e raggiungibili all'indirizzo istituzionale dell'ente, nel completo rispetto dei criteri di conformità specificati nell'allegato 2 dell'Avviso e più precisamente ai paragrafi "*Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale*" e "*Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino*". Oltre ai criteri di conformità che dovranno essere obbligatoriamente implementati, si chiede di considerare, ogni qualvolta sia possibile, anche la corretta implementazione delle raccomandazioni progettuali le quali, pur non essendo oggetto di verifica in sede di asseverazione, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche. La verifica di conformità verrà fatta con le modalità indicate all'art. 11 del foglio patti e condizioni.

ART. 18 APP DI VALUTAZIONE

L'app di valutazione dell'adesione ai modelli di Designers Italia³ sarà lo strumento di riferimento per valutare la qualità e il pieno rispetto dei criteri di conformità di sito e servizi digitali. L'app fornisce, all'interno di un report, le informazioni necessarie ad interpretare i risultati ed apportare eventuali migliorie al sito, sia durante la fase di sviluppo sia alla conclusione dei lavori. Ulteriore condizione per considerare raggiunti gli obiettivi di implementazione del sito e dei servizi digitali e poter procedere quindi alla fase di redazione del verbale di conformità tecnica, di cui all'art. 19 "Verbale di conformità tecnica", è la consegna, da parte del Fornitore, del report generato dalla succitata app, da cui risulti che tutti i criteri richiesti siano 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 è fondamentale che tutti i risultati del report generato dall'app di valutazione, anche quelli relativi alle "raccomandazioni" progettuali, risultino superati con successo.

ART. 19 VERBALE DI CONFORMITÀ TECNICA

Al rilascio del nuovo sito web comunale e dei servizi digitali per il cittadino, il Fornitore dovrà redigere una relazione che attesti la conformità tecnica così come descritta nell'allegato 2 "*Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1*" delle "*Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum*", al paragrafo "*Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni*". Pertanto il Fornitore dovrà attestare che il nuovo sito del Comune rispetti tutti i criteri di conformità del "Pacchetto cittadino informato" e che i cinque servizi digitali al cittadino rispettino tutti i criteri di conformità del "Pacchetto cittadino attivo". Il Fornitore dovrà garantire tutte le attività di supporto necessarie per portare a termine la fase "Completamento attività" del fascicolo di progetto sul portale PA Digitale 2026.

ART. 20 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà provvedere a fornire la necessaria assistenza tecnica, formativa e consulenziale limitatamente ai software e alle personalizzazioni effettuate dallo stesso sulla piattaforma abilitante MyPortal della Regione del Veneto. Il Fornitore dovrà garantire il corretto funzionamento e la sicurezza informatica dei servizi attivati su MyPortal, effettuando tutti quegli interventi rientranti nel proprio ambito operativo. È esclusa ogni forma di assistenza tecnica e responsabilità su problematiche di gestione non direttamente collegate ai servizi resi dal Fornitore o imputabili a malfunzionamenti dell'infrastruttura tecnologica del data center della Regione del Veneto utilizzata per erogare i servizi del Comune, dovuti ad agenti atmosferici, terremoti, azioni illecite, disastri ambientali ecc... Per le richieste di intervento relative al servizio, il Fornitore metterà a disposizione del Comune un numero telefonico (orario 9:00-18:00 dal lunedì al venerdì) e/o un indirizzo email e/o un opportuno sistema di *ticketing*. D'intesa fra le parti, potranno essere concordate altre modalità di inoltro delle richieste di intervento. Il Fornitore dovrà intervenire con la massima sollecitudine a fronte delle richieste di intervento da parte del Comune e dovrà rispettare dei precisi SLA (*Service Level Agreement*) in termini di velocità di risposta della propria struttura di supporto tecnico. Nel caso di malfunzionamenti bloccanti (ovvero di problemi estremamente gravi che compromettano totalmente l'operatività degli utenti), il Fornitore

3 <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/>

tore avrà 2 ore lavorative per la presa in carico e 4 ore lavorative dalla presa in carico per la risoluzione del problema. Per malfunzionamenti non bloccanti, invece, il Fornitore avrà 2 ore lavorative per presa in carico e 3 giorni lavorativi dalla presa in carico per la risoluzione del problema. Nel caso in cui tali tempistiche non fossero rispettate, è facoltà del Comune di Belluno applicare una penale come dettagliato nel documento “Foglio patti e condizioni”. Il Fornitore dovrà produrre e inviare al Comune un report periodico contenente il riepilogo dell’andamento dei livelli di servizio nel periodo e che evidenzia gli eventuali sforamenti rispetto agli SLA e le penali maturate.

ART. 21 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche normative di carattere nazionale o locale che rendano il servizio oggetto del presente affidamento non più conforme o adeguato alle nuove condizioni, il Fornitore dovrà adeguarne il funzionamento al fine di recepire le richieste dalle normative in vigore. Gli interventi tecnici di manutenzione dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con il Comune e comunque entro l’entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria. Gli interventi che comportino un fermo del servizio dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari preventivamente concordati con il Comune. Tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore.

ART. 22 MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il Fornitore si impegna a dare la propria disponibilità a valutare eventuali richieste di evoluzione del software provenienti dal Comune. I relativi interventi saranno oggetto di una propria valutazione tecnico-economica, a meno che il Fornitore non ritenga che tali richieste siano di utilità generale e pertanto se ne faccia carico completamente.

ART. 23 LINEE DI INDIRIZZO E STANDARD NAZIONALI

Al fine di garantire la perfetta aderenza ai requisiti richiesti dall’Avviso, le attività oggetto del presente contratto dovranno essere realizzate nel rispetto delle linee guida e delle regole tecniche fornite da AgID e dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale. In particolare, il Fornitore dovrà fare riferimento alla documentazione di seguito elencata:

Avviso pubblico “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici” (settembre 2022) e suoi allegati:
https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q000017NZMCQA4

Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD):

<https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/>

E-government benchmark Method Paper 2020-2023:

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

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/versione-corrente/index.html>

Il sito web e i servizi digitali dei Comuni italiani:

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

Completamento delle attività e verifiche tecniche per gli Avvisi 1.4.1:

<https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/>

Documentazione delle app di valutazione dell’adesione ai modelli:

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/>

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/>

Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici:

<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa/>

il RUP
ing. Mauro Barattin
sottoscritta con firma digitale

il legale rappresentante di Ennova Research S.r.l.
dott. Raffaele Andreace
sottoscritta con firma digitale