



COMUNE DI VIGOLZONE

Provincia di Piacenza



SERVIZIO INFORMATICO ASSOCIATO

Oggetto: DETERMINA A CONTRARRE SEMPLIFICATA - AFFIDAMENTO TRATTATIVA - MEPA 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 - CIG 9827359133 - CUP J71F22003830006

Determinazione N° 397 del 06/06/2023

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

PREMESSO CHE:

- lo strumento “Next Generation EU”, implementato dall’Unione Europea per elaborare una strategia di uscita dalla crisi dovuta alla pandemia di Covid-19 e del valore complessivo di 750 miliardi di euro, si compone di sette Programmi, dei quali il ‘Dispositivo per la ripresa e la resilienza’ (c.d. Recovery Fund) ne costituisce il fulcro;
- per l’accesso alle risorse stanziato nell’ambito del Recovery Fund, a ciascuno Stato membro è richiesta la definizione di un ‘Piano nazionale di ripresa e resilienza’ (PNRR), da intendersi quale documento strategico contenente la declinazione delle riforme e degli investimenti previsti;
- a livello nazionale, i lavori di predisposizione del PNRR sono stati avviati, a partire da fine luglio 2020, nell’ambito del Comitato Interministeriale per gli Affari Europei (CIAE), di cui all’art. 2 della legge 24 dicembre 2012, n. 234;
- la disciplina definitiva assunta dal “Recovery Fund” con l’approvazione del regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza;
- il 27% delle risorse totali del PNRR sono dedicate alla transizione digitale: da un lato sono previsti interventi per le infrastrutture digitali e la connettività a banda ultra larga, dall’altro quelli volti a trasformare e innovare la Pubblica Amministrazione (PA) in chiave digitale;
- i 7 investimenti previsti dal PNRR per la digitalizzazione della PA (M1C1 digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA) sono messi a disposizione attraverso 14 misure, per un totale di oltre 6 miliardi di euro;
- il Ministero per l’Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale ha pubblicato gli avvisi relativi alle seguenti misure:
 - 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud
 - 1.4.1 Esperienza dei servizi pubblici
 - 1.4.3 Adozione PagoPA e app IO

- 1.4.4 Adozione identità digitale
- 1.4.5 Digitalizzazione degli avvisi pubblici
- 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati"

- possono presentare proposte sui diversi avvisi esclusivamente i Comuni, come indicato nei bandi pubblicati;
- in data 19 settembre 2022 è stato pubblicato da parte della Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale l'Avviso pubblico Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022 per la presentazione delle domande di partecipazione a valere su Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza Missione 1 – Componente 1 – Asse 1, Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” del PNRR;
- in data 20/09/2022 – Codice identificativo della candidatura 49172 il Comune di Vigolzone ha avanzato la candidatura al PNRR Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022;
- con Decreto di approvazione n. 135 - 1 / 2022 - PNRR – FINESTRA TEMPORALE n. 1 dal 19/09/2022 al 04/11/2022 il Dipartimento per la trasformazione digitale ha approvato la candidatura all' Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022”;

NELL'ESERCIZIO pertanto delle funzioni di cui all'articolo 109 comma 2 del T.U.E.L. e in forza dei seguenti atti:

- delibera di Giunta del comune di Vigolzone nr. 039 del 23/04/2019 ad oggetto “ *omina responsabile della transizione digitale ai sensi art. 17 del nuovo codice amministrazione digitale - d.lgs. 179/2016 – delega all'Unione Valnure Valchero*;
- delibera di Giunta Unione nr. 064/2019 ad oggetto “*Istituzione dell'ufficio RTD e nomina del Responsabile della Transizione al Digitale (RTD)*”;
- la delibera di Giunta Comunale nr. 107 del 11/10/2022 ad oggetto “*Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) bandi misura MIC1 digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA. Approvazione accordo attuativo tra Unione Valnure Valchero e comuni di Carpaneto Piacentino, Gropparello, Podenzano, San Giorgio Piacentino e Vigolzone*” che individua il RUP nella persona del sig. Stefano Favari;

RICHIAMATI i seguenti atti:

- la delibera del Consiglio Comunale n. 57 del 21/12/2022, esecutiva ai sensi di legge, ad oggetto “documento unico di programmazione (D.U.P.) 2023-2025 - approvazione nota di aggiornamento
- la delibera del Consiglio Comunale n. 58 del 21/12/2022, esecutiva ai sensi di legge, ad oggetto: “Approvazione bilancio di previsione per il triennio finanziario 2023/2025”;
- la delibera della Giunta Comunale n. 144 del 21/12/2022, esecutiva ai sensi di legge, ad oggetto “piano esecutivo di gestione (P.E.G.) 2023-2025 – approvazione;
- la delibera di Consiglio Comunale nr. 008 del 16/02/2023 del 16/02/2023 ad oggetto “Variazione al bilancio di previsione triennale 2023-2025”;
- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 09 del 16/02/2023 ad oggetto “Variazione del Documento unico di Programmazione (DUP) 2023/2025 - parte seconda - Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a euro 40.000 –

variazione sezione strategica e variazione sezione operativa – descrizione delle missioni e programmi”;

- la delibera di Giunta Comunale nr. 014 del 16/02/2023 ad oggetto “Modifica dotazioni finanziarie assegnate ai responsabili di servizio”;
- Richiamata la determinazione nr. 170/2023 ad oggetto “*Determina accertamento entrata - misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Comuni (aprile 2022)*” - MIC1 PNRR investimento 1.4 “*servizi e cittadinanza digitale*” finanziato dall’unione europea - nextgenerationeu - CUP J71F22003830006”;

VISTO l’art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. 76/2020, ai sensi del quale “*Fermo quanto previsto dagli articoli 37 e 38 del decreto legislativo n. 50 del 2016, le stazioni appaltanti procedono all'affidamento delle attività di esecuzione di lavori, servizi e forniture, nonché dei servizi di ingegneria e architettura, inclusa l'attività di progettazione, di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35 del decreto legislativo n. 50 del 2016 secondo le seguenti modalità: a) affidamento diretto per lavori di importo inferiore a 150.000 euro e per servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 139.000 euro. In tali casi la stazione appaltante procede all'affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, fermi restando il rispetto dei principi di cui all'articolo 30 del codice dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e l'esigenza che siano scelti soggetti in possesso di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento,[...], comunque nel rispetto del principio di rotazione [...]*”;

VISTO in particolare l’art. 1, comma 3 del D.L. 76/2020 , il quale stabilisce che “*Gli affidamenti diretti possono essere realizzati tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga gli elementi descritti nell'articolo 32, comma 2, del decreto legislativo n. 50 del 2016...*”;

VISTO l’art. 32, comma 2, del D.Lgs 50/2016, il quale stabilisce che “*... la stazione appaltante può procedere ad affidamento diretto tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga, in modo semplificato, l’oggetto dell’affidamento, l’importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso da parte sua dei requisiti di carattere generale, nonché il possesso dei requisiti tecnico-professionali, ove richiesti*”;

VISTO il D.lgs del 9 giugno 2021, n.80 convertito nella legge 6 agosto 2021, n.113 recante:” recante: «*Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia*” che al secondo periodo del comma 1 dell’articolo 7 prevede che “*Con decreto del presidente del consiglio dei ministri, su proposta del MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE, si provvede alla individuazione delle amministrazioni di cui all’art. 8, comma 1, del decreto- legge 31 maggio 2021, n. 77*”;

VISTO il Decreto Lgs del 31 maggio 2021, 77, convertito in legge 29 luglio 2021, n.108, recante “*Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure*”;

VISTI:

- l’art. 192 del D.Lgs. 267/2000, che prescrive l’adozione di preventiva determinazione a contrattare, indicante il fine che con il contratto si intende perseguire, l’oggetto del contratto, la sua forma e le clausole ritenute essenziali, le modalità di scelta del contraente ammesse dalle disposizioni vigenti in materia di contratti delle amministrazioni dello Stato e le ragioni che ne sono alla base;
- l’art. 32 comma 2 del D. Lgs. 50/2016 il quale prevede che la stazione appaltante, nel caso di procedure di affidamento ai sensi dell’art. 36 comma 2 lett. a) e b), può procedere ad affidamento diretto tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga, in modo semplificato, l’oggetto dell’affidamento, l’importo, il fornitore, le ragioni della scelta del

fornitore, il possesso da parte sua dei requisiti di carattere generale, nonché il possesso dei requisiti tecnico-professionali, ove richiesti;

- l'art. 37 comma 1 del D. Lgs 50/2016 il quale recita che le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000,00 euro senza la necessaria qualificazione di cui all'articolo 38 del D. Lgs citato;

PRECISATO, ai sensi dell'art. 192 del D. Lgs. 267/2000, che:

- *finalità del contratto*: migliorare l'esperienza digitale dei cittadini così come previsto dall'Avviso del PNRR Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" e in coerenza con i target e milestone previsti all'art. 1 del medesimo Avviso;
- *oggetto del contratto*:
 - realizzazione del sito comunale, cioè l'insieme delle pagine web che devono essere ospitate all'interno di uno dei domini istituzionali riservati per i Comuni italiani da parte dell'Anagrafe dei domini, il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto all'amministrazione locale, ai servizi erogati al cittadino, alle notizie, ai documenti pubblici dell'amministrazione ;
 - implementazione di servizi digitali per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione;
 - tutte le attività previste nell'allegato tecnico e nella bozza di contratto elaborato dal servizio sul modello messo a disposizione da Anci Emilia Romagna;
- *Importo contrattuale*: € 16.000,00 oltre IVA di legge;
- *Contratto*: la documentazione contrattuale è costituita dal contratto in bozza e dagli allegati ivi previsti e allegati quale parte integrante alla presente determinazione;
- *Durata del contratto*: dalla data di stipula alla conclusione con asseverazione positiva del Dipartimento della Transizione al Digitale;
- *Fatturazione*: come indicato nella bozza contrattuale allegata;
- *Stipula del contratto*: ai sensi dell'art. 32 comma 14 del D. Lgs 50/2016, la stipula del contratto avviene mediante il caricamento del contratto/documento di stipula sul portale del Me.pa;
- *Procedura*: la modalità di scelta del contraente è quella dell'affidamento diretto ai sensi l'art. 1 comma 2 lettera a) del D.L. n. 76/2020 convertito, con modificazioni, nella Legge n. 120 del 11.09.2020;

ATTESO altresì che l'espletamento di tale procedura garantisce il rispetto dei principi previsti dall'art. 30 D. Lgs. n. 50/2016 e segnatamente:

- Economicità: non sono previste spese di gara, né per la pubblicazione di avvisi né per la nomina di una commissione giudicatrice ed il tutto viene svolto direttamente da risorse umane dell'Ente;

- Efficacia: gli atti predisposti per l'espletamento della procedura di affidamento risultano congrui in relazione all'importo della fornitura;
- Tempestività: la procedura consente di individuare il contraente in tempi rapidi e di procedere all'esecuzione della fornitura e posa entro i tempi previsti;
- Correttezza: la procedura e gli atti sono stati predisposti in buona fede nonché i requisiti e le capacità richieste sono compatibili con la fornitura da eseguire;
- Libera concorrenza, non discriminazione e parità di trattamento: sono stati acquisiti e valutati informalmente diversi preventivi con approfondimenti tecnici anche attraverso demo in presenza o da remoto sapendo che la procedura è una mera e informale procedura di consultazione del mercato;
- Trasparenza e pubblicità: gli atti adottati saranno regolarmente pubblicati nelle relative sezioni dell'Amministrazione Trasparente;
- Proporzionalità: la procedura di affidamento diretto ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett. a) del D.L n. 76/2020 convertito in Legge n. 120/2020 risulta idonea ed adeguata rispetto alle finalità ed all'importo della fornitura da affidare;

VISTO l'art. 1, comma 449 della L. 296 del 2006, come modificato dall'art. 1, comma 495, L. n. 208 del 2015, che prevede che tutte le amministrazioni statali centrali e periferiche sono tenute ad approvvigionarsi utilizzando le convenzioni stipulate da Consip S.p.A.;

DATO ATTO che al momento non sono attive convenzioni CONSIP aventi ad oggetto servizi analoghi e completamente corrispondenti al presente appalto;

VISTO l'art 36, comma 6, ultimo periodo, del D.lgs. 50/2016, ai sensi del quale, per lo svolgimento delle procedure di importo inferiore alla soglia comunitaria, il Ministero dell' Economia e delle Finanze, avvalendosi di Consip S.p.A., ha messo a disposizione delle Stazioni Appaltanti il Mercato elettronico delle Pubbliche Amministrazioni (Mepa) ove è possibile acquistare tramite Ordine diretto o trattativa diretta anche con un solo operatore;

VISTA la L. n. 208/2015, che, all'art.1 comma 512, per la categoria merceologica relativa ai servizi e ai beni informatici ha previsto che, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi della normativa vigente, sussiste l'obbligo di approvvigionarsi esclusivamente tramite gli strumenti di acquisto e di negoziazione messi a disposizione da Consip S.p.a. (Convenzione quadro, Accordi quadro, Me.Pa., Sistema dinamico di acquisizione);

VISTO l'art. 31, comma 1, del D.Lgs. 50/2016, il quale prevede l'individuazione di un responsabile unico del procedimento (RUP) per ogni singola procedura di affidamento;

DATO ATTO che il Geom Stefano Favari ricopre l'incarico di Rup;

VISTO l'art. 6 bis della L. 241/90, relativo all'obbligo di astensione dall'incarico del responsabile del procedimento in caso di conflitto di interessi, e all'obbligo di segnalazione da parte dello stesso di ogni situazione di conflitto(anche potenziale);

TENUTO CONTO che, nei confronti del RUP individuato non sussistono le condizioni ostative previste dalla succitata norma;

DATO ATTO della necessità di affidare i "servizi digitali per il cittadino (pacchetto cittadino attivo)" e "cittadino informato (pacchetto cittadino informato)";

RITENUTO, sussistendone i presupposti, di procedere all'affidamento diretto dei servizi di cui alla misura 1.4.1 PNRR ai sensi del sopra citato art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. 76/2020 atteso altresì che l'espletamento di tale procedura garantisce il rispetto dei principi previsti dall'art. 30 D. Lgs. n. 50/2016;

RILEVATO che il soggetto da invitare alla presentazione del preventivo è stato individuato dal RUP valutando più soluzioni tecniche pervenute da vari fornitori e che il principio di rotazione viene rispettato in quanto i servizi (siti e sportelli telematici) attualmente in uso sono affidati a fornitori diversi;

DATO ATTO che la ditta kibernetes s.r.l. con sede in con sede Via Galileo Galilei, 1 31057 Silea (TV) (P.iva 01190430262) è in possesso di pregresse e documentate esperienze nel settore, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. a) DL 76/2020 e atteso che trattasi di operatore economico di primario rilievo nazionale e dalla pluriennale operatività nel settore dei servizi informatici per la P.A.;

VALUTATI pertanto la soluzione tecnologica/digitale della ditta Kibernetes s.r.l. adeguata tecnicamente alle specifiche richieste dall'avviso e all'esigenze dell'Ente si è avviata la procedura per la predisposizione di offerta a mezzo trattativa diretta con richiesta inviata ad un unico operatore individuato;

PRESO ATTO che alla scadenza fissata alle ore 18.00 del 26/05/2023 risultava presente sulla piattaforma MEPA l'offerta n. ID 3577175, completa degli allegati richiesti debitamente firmati digitalmente, inviata dalla ditta Kibernetes s.r.l. e acquisita al protocollo dell'Ente con nr. 4465 31/05/2023;

PRESO ATTO che, la società kibernetes s.r.l. ha formulato per i servizi oggetto della presente determinazione un offerta economica di € 16.000,00 oltre iva;

DATO ATTO che la documentazione contrattuale è costituita dal contratto e dagli allegati ivi previsti ovvero dai seguenti documenti:

- Allegato A Offerta economica come da trattativa diretta Mepa nr. ID **3577175** tipologia “Trattativa diretta” ;
- Allegato B “Allegato tecnico al contratto”;
- Allegato C “Allegato 2 dell’Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale Di Ripresa E Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 “Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici “Comuni Investimento 1.4 “Servizi E Cittadinanza Digitale”, che è parte integrante e sostanziale del presente documento;
- Allegato D “*Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1*” tratto da “Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum - (ZIP)” reperibili al seguente indirizzo “https://assets.innovazione.gov.it/1666021877-221017_lg-avvisi-lump-sum.zip, che sono parte integrante e sostanziale del presente documento;
- Allegato E “Patti e condizioni relative alla nomina del Responsabile esterno del trattamento ex Art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa italiana di recepimento”;

DATO ATTO sono state acquisite sul portale Mepa le dichiarazioni

- del DGUE allegato alla trattativa;
- di cui alla normativa PNRR;
- di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m., concernente la tracciabilità dei flussi finanziari

TENUTO CONTO che l'operatore economico ha dichiarato di assolvere gli obblighi previsti dall'art. 47 del DL 77/2021 e in particolare ha prodotto dichiarazione sostitutiva relativa alla situazione del personale redatto ai sensi dell'art. 46 D. Lgs. 198/2006 oltre alle specifiche sugli obblighi assunzionali per l'esecuzione del contratto connessi all'occupazione giovanile, femminile e di tutela della disabilità;

DATO ATTO CHE l'operatore economico ha dichiarato che i servizi saranno realizzati nel pieno rispetto del principio europeo di non arrecare danno significativo all'ambiente "Do no significant Harm – DNSH" ;

PRECISATO, che le clausole negoziali essenziali sono contenute nella bozza di contratto e negli allegati ivi previsti e che il contratto di affidamento dell'appalto in oggetto sarà stipulato, ai sensi e secondo le modalità di cui all'art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016 mediante caricamento del documento/contratto di stipula sul portale del Mepa;

DATO ATTO

- che il sistema online ANAC ha attribuito alle procedure richieste il seguente codice **CIG: 9827359133**;
- che al finanziamento delle forniture di servizi di cui al Decreto 135 - 1 / 2022 - PNRR – FINESTRA TEMPORALE n. 1 dal 19/09/2022 al 04/11/2022 in relazione all'Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022" della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale è associato il seguente codice **Cup J71F22003830006**;

DATO ATTO quindi che la suddetta prestazione di servizio è finanziata interamente con fondi PNRR;

DATO ATTO altresì che per mantenere l'uniformità della struttura informatica complessiva dell'Unione Valnure Valchero e per le conseguenti economie di gestione in termini di formazione del personale e successive eventuali integrazioni con altri software in uso, si procederà con analoghi atti di affidamento anche per tutti gli enti aderenti all'Unione medesima nel rispetto delle soglie di cui all'art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. 76/2020 e successive modificazioni;

CONSIDERATO CHE trattasi di spesa urgente volta a garantire un servizio connesso con le funzioni fondamentali dell'ente;

Visti:

- il Regolamento (UE) 2020/2094; il Regolamento (UE) 2021/241;
- il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (di seguito PNRR) approvato con Decisione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio e notificata all'Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota del 14 luglio 2021;
- il D.L. 31.05.2021 n. 77 convertito in Legge 29.07.2021 n. 108;
- il Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito con modificazioni, dalla Legge 6 agosto 2021, n. 113;
- il DPCM del 15 settembre 2021;
- il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze dell'11 ottobre 2021; l'articolo 17 Regolamento (UE) 2020/852;
- il decreto legislativo 18.08.2000 n. 267 e successive modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e s.m.i.;
- il decreto legge 16 luglio 2020 n. 76;
- il decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i.;
- il D.P.R. 28 dicembre 200, n. 445 e s.m.i.;

DATO ATTO che sulla proposta della presente determinazione il responsabile di servizio interessato, esprime parere in ordine alla regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa come previsto dall'art. 147 bis del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;

DATO ATTO altresì che sulla medesima proposta il Responsabile del Servizio Finanziario rende il parere di regolarità contabile ed il visto attestante la copertura finanziaria, ai sensi del medesimo art. 147/bis del D.Lgs. 267/2000;

DETERMINA

1. DI DARE ATTO preliminarmente, che il presente atto equivale a determinazione ai sensi dell'art. 192 del D. Lgs. n° 267/2000 e s.m. e dell'art. 32 comma 2 – secondo paragrafo - del D. Lgs. n° 50/2016 e s.m., nonché ai sensi dell'art. 1 comma 3 del D. L. n° 76/2020 convertito nella Legge n° 120/2020, finalizzata all'acquisizione dei servizi relativi alla Misura 1.4.1 – Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici – Comuni del PNRR ovvero il rifacimento del sito web del Comune e la realizzazione dei servizi digitali per il cittadino e alla realizzazione dell'intervento oggetto di finanziamento PNRR denominato “PNRR 2021-2026 M1.C1.I1.4 Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”;
2. DI APPROVARE, per tutto quanto esposto in narrativa, la documentazione contrattuale in premessa indicata e l'esito della procedura di affidamento diretto ai sensi dell'art. 31 comma 8 e dell'art. 36 comma 2 lett. a) del D. Lgs. n° 50/2016 e s.m., come derogato con art. 1 commi 1 e 2 lett. a) del D.L. n° 76/2020, ulteriormente modificato dall'art. 51 comma 1 lett. a-2.1) del D.L. n° 77/2021 convertito nella Legge n° 108/2021 esperito mediante Trattativa Diretta (TD) n° ID Negoziazione 3577175 nell'ambito del mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (Me.P.A.) rivolta ad operatore economico abilitato ad operare su detto strumento elettronico di acquisto e negoziazione;
3. Esperite le verifiche dei requisiti, di procedere all'aggiudicazione della trattativa diretta sul portale del “AcquistinretePA” e di affidare i servizi relativi alla Misura 1.4.1 – Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici – Comuni del PNRR ovvero il rifacimento del sito web del Comune e la realizzazione dei servizi digitali per il cittadino alla ditta kibernetes s.r.l. con sede in Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV) (P.iva 01190430262);
4. di impegnare la spesa complessiva di € 19.520,00 iva compresa con imputazione al capitolo 01111.03.1025 - P.N.R.R. 1025 M1C1I1.4 CUP J71F22003830006 CONTRIBUTI P.N.R.R. ESPERIENZA DEL CITTADINO - PNRR 2021-2026 M1.C1.I1.4 Misura 1.4.1 CUP J71F22003830006 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - prestazioni di servizi (c. 2092) del bilancio 2023, nel rispetto delle norme e dei principi contabili di cui al D.Lgs. n. 118/2011, del D.P.C.M. 28/12/2011 e del D.Lgs. n. 126/2014;
5. il corrispettivo contrattuale per il servizio è soggetto all'applicazione dell'I.V.A (pari a € 3.520,00) e verrà effettuato nel rispetto del D.Lgs. n. 231/2002 e degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010.
6. di dare atto che la suddetta fornitura di beni o prestazioni di servizio sono finanziati interamente con fondi PNRR - NEXT Generation EU Italia;
7. che per l'appalto di cui in oggetto, il codice CIG è: **9827359133** e codice CUP è **J71F22003830006**;
8. di dare atto che si procederà alla stipula mediante il caricamento del contratto di stipula sul portale del Me.pa;
9. di accertare ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 9 del decreto-legge n. 78/2009 (conv. In legge n. 102/2009), che il programma dei pagamenti è compatibile con gli stanziamenti di bilancio e con i vincoli di finanza pubblica;

10. di dare atto che il presente provvedimento diviene esecutivo, dopo l'apposizione del visto contabile attestante la copertura finanziaria;
11. di demandare al responsabile del procedimento l'acquisizione di specifica dichiarazione, resa dalla Ditta nelle forme di cui all'articolo 45 del D.P.R. 445/2000, sull'insussistenza di rapporti di parentela in corso con gli amministratori e i Responsabili di Settore dell'Ente.
12. di dare atto in riferimento al responsabile firmatario del presente atto, dell'assenza di conflitto di interessi ex art. 6-bis della legge 241/1990, come introdotto dalla legge n. 190/2012 s.m.i. e che risultano rispettate le disposizioni del Piano Triennale Prevenzione e Corruzione.
13. Il presente provvedimento, alla scadenza dei termini all'Albo pretorio, è pubblicato in Amministrazione trasparente - Sezione Bandi di gare e contratti – Obblighi di pubblicità articolo 1, comma 32 legge 190/2012; Sezione provvedimenti – provvedimenti dirigenti – ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs 33/2013; Sezione altri contenuti – dati ulteriori

Responsabile Settore Affari Generali

Stefano Favari / InfoCert S.p.A.



COMUNE DI VIGOLZONE

Provincia di Piacenza

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

DETERMINAZIONE N° 397 DEL 06/06/2023

Oggetto: DETERMINA A CONTRARRE SEMPLIFICATA - AFFIDAMENTO TRATTATIVA - MEPA 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 - CIG 9827359133 - CUP J71F22003830006

VISTO IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA (COMMA 1 DELL'ART. 147 bis DEL T.U. LEGGI SULL'ORDINAMENTO DEGLI ENTI LOCALI - D.LGS 267/2000)

CAP.	E/U	NUMERO IMP /ACC	CODICE ANNUO	ANNO	IMPORTO
01111.03.1025	U	55911	515	2023	19.520,00

FONTE DI FINANZIAMENTO: accertamento n. 56/2023 cap. 20101.01.2043 - determina n. 170/2023 - fondi PNRR "AVVISO MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" - CUP J71F22003830006

Lì, 06/06/2023

Responsabile Settore Finanziario
Gabriele Savi / INFOCERT SPA

Documento firmato digitalmente



Comune di Vigolzone
Provincia di Piacenza



Contratto di appalto

per la fornitura di servizi e beni informatici e telematici nella Pubblica Amministrazione nell'ambito del finanziamento di cui al giusto decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Transizione al Digitale nr. 135 -1 / 2022 - PNRR – FINESTRA TEMPORALE n. 1 dal 19/09/2022 al 04/11/2022 ad oggetto:

ELENCO ISTANZE AMMESSE A VALERE SULL'AVVISO PUBBLICO "Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022".

CUP J71F22003830006

CIG 9827359133

SOMMARIO

TITOLO 1 FINALITA' E OGGETTO	3
Art.1 Premesse e finalità	3
Art. 2 Oggetto	4
Art. 3 Disposizioni sui dati	4
A. SICUREZZA DEI DATI	4
B. MIGRAZIONE DAL SITO ATTUALE	5
Art. 4 Formazione	5
Art. 5 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio	6
Art. 6 Fasi di realizzazione del progetto	6
A. AVVIO DEL SISTEMA	6
B. VERIFICA DI CONFORMITA' DELLA FORNITURA	7
TITOLO 2 Obblighi e condizioni di esecuzione della fornitura	7
Art. 7 Obblighi e condizioni	7
A. RESPONSABILE DEL PROGETTO DEL FORNITORE	7
B. OBBLIGAZIONI DEL FORNITORE	8
C. CODICE DI COMPORTAMENTO	8

D. OBBLIGAZIONI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO.....	8
E. PROPRIETA' DEI PRODOTTI.....	9
F. BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE.....	9
G. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.....	9
ART. 8 Durata	10
Art. 9 Importo della fornitura.....	10
Art. 10 Pagamenti e Fatturazione.....	10
Art. 11 Tracciabilità dei flussi finanziari.....	11
ART. 12 Revisione dei prezzi.....	11
ART. 13 Modifiche e varianti in corso d'opera.....	11
Art. 14 Divieto di cessione del Contratto – Cessione del credito	11
Art. 15 Subappalto e sub-affidamenti	11
TITOLO 3 NORME SPECIFICHE PER IL PNRR.....	12
Art. 16 Obblighi derivanti dal PNRR.....	12
Art. 17 Rispetto del principio di non arrecare danno significativo (DNSH)	12
Art. 18 Parità di genere e generazionale	13
Art. 19 Obblighi per i subappaltatori e i subcontraenti.....	13
TITOLO 4 RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE.....	14
Art. 20 Danni e responsabilità.....	14
Art. 21 Garanzie.....	14
Art. 22 Penali	15
Art. 23 Risoluzione	16
Art. 24 Recesso	17
TITOLO 5 DISPOSIZIONI FINALI	18
Art. 25 Definizione delle controversie	18
Art. 26 Pantouflage	18
Art. 27 Rinvio alla normativa vigente.....	18
Art. 28 (Trattamento dei dati personali).....	18
Art. 29 Informativa sul trattamento dei dati del Fornitore	19
Art. 30 Clausole di chiusura.....	19
Art. 31 – Adempimenti e dichiarazioni in materia di conflitto di interessi, trasparenza, anticorruzione.....	20
Art. 32 – Allegati al contratto.....	20

PREMESSO CHE:

- il Ministero per l’Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale ha pubblicato gli avvisi relativi alle seguenti misure:
 - 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud - € 500 milioni
 - 1.4.1 Esperienza dei servizi pubblici - € 400 milioni
 - 1.4.3 Adozione PagoPA e app IO - € 200 milioni (PagoPA) e € 90 milioni (app IO)
 - 1.4.4 Adozione identità digitale - € 100 milioni
 - 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati" Comuni Ottobre 2022
- possono presentare proposte sui diversi avvisi esclusivamente i Comuni, come indicato nei bandi pubblicati;
- Dato atto che il comune di Vigolzone ha presentato la candidatura per il seguente avviso:
 - 1.4.1 Esperienza dei servizi pubblici
- con Decreto di approvazione n. 135 - 1 / 2022 - PNRR – FINESTRA TEMPORALE n. 1 dal 19/09/2022 al 04/11/2022 il Dipartimento per la trasformazione digitale ha approvato la candidatura all’ Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022”;

TRA

Il **Comune di Vigolzone** d’ora in avanti “Amministrazione” con sede in Piazza Serena, 18 - 29020 Vigolzone (PC) - P.IVA e C.F 00308460336- indirizzo PEC comune.vigolzone@sintranet.legalmail.it

E

La **ditta** d’ora in avanti “Fornitore” (P.iva) con sede in

SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE

TITOLO I FINALITA’ E OGGETTO

Art.1 Premesse e finalità

1. Il Comune di Vigolzone ha presentato istanza di finanziamento in data 20/09/2022 all’ Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022, sulla piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/>, a seguito della quale è risultato beneficiario di finanziamento con decreto di approvazione della PDCM n. 135 - 1 / 2022 – PNRR FINESTRA TEMPORALE n. 1 dal 19/09/2022 al 04/11/2022. Con il presente contratto si intende perseguire il raggiungimento degli obiettivi richiesti dall’ avviso sopra citato, nell’ambito della trasformazione digitale e nel contesto del PNRR, Missione 1.
2. Sono allegati al contratto i documenti elencati al successivo art. 32 del presente documento, che, anche se non materialmente allegati, ne costituiscono parte integrante ed essenziale.
3. Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore si dichiara edotto di tutta la documentazione riferita al predetto avviso con particolare attenzione ai requisiti di

asseverazione che dovranno essere garantiti dal fornitore. (vedi anche art. 1 dell'allegato tecnico);

4. Il mancato asseveramento degli obiettivi di cui all'Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022 da parte Dipartimento alla Transizione Digitale che comporti l'esclusione dal finanziamento previsto, costituisce a tutti gli effetti inadempimento contrattuale.

Art. 2 Oggetto

1. Il contratto ha per oggetto i servizi e/o le forniture (d'ora in avanti solo "**forniture**") oggetto dell'avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022, pubblicato su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 19/09/2022, descritti nell'art. 1 dell'allegato tecnico.
2. In particolare, i servizi previsti sono di due tipologie:
 - realizzazione del sito istituzionale del Comune;
 - digitalizzazione di uno o più servizi che il Comune eroga ai propri cittadini.

Art. 3 Disposizioni sui dati

A. 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'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, o, in alternativa essere qualificati nel Market Place di AgID e provvedere entro il 31/07/2023 alla transizione al nuovo sistema di qualificazione dei servizi cloud pubblici secondo quanto disposto dal Decreto direttoriale Prot. N. 5489 del 08/02/2023.
 - restare qualificati nei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione secondo quanto disposto dal Decreto direttoriale Prot. N. 5489 del 08/02/2023 dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, per la durata del contratto;
 - essere e restare qualificato da AgID per la durata del contratto e pubblicato nel cloud Marketplace della PA, quindi dovrà essere conforme a una serie di requisiti organizzativi, di sicurezza, di performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità fissati dalle circolari Agid n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018. Questo rientra nella strategia Cloud della Pa delineata da AgID in coerenza con gli obiettivi del Piano Triennale per l'Informatica Pubblica per favorire l'adozione del modello del Cloud Computing nelle Amministrazioni italiane; .
 - 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). Tale ubicazione deve essere chiaramente indicata insieme ad una descrizione delle infrastrutture di cui è composto il datacenter;
 - impedire il trasferimento dei dati in datacenter ubicati in Paesi terzi esterni all'Unione Europea in quanto verrebbe a mancare la possibilità di controllo e verifica da parte del "Titolare del Trattamento dei Dati", del Comune Vigolzone, sull'esistenza delle condizioni di adeguatezza e delle garanzie previste dal GDPR da parte del Paese terzo, né per verificare a tutti gli effetti la compliance del CSP (Cloud Service Provider) alla normativa;

- 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 e per tale motivo il Fornitore della soluzione in oggetto rilascia una dichiarazione di effettiva disponibilità a favorire la migrazione della intera banca dati del Comune in caso di cambio fornitore allegata al presente contratto.
- 5. Deve essere possibile per l'Amministrazione poter eseguire *dump* periodici della intera banca dati.

B. MIGRAZIONE DAL SITO ATTUALE

1. Il fornitore deve provvedere alla migrazione dei contenuti dal sito attuale al sito realizzato o in alternativa il caricamento (anche manuale) dei contenuti per il popolamento del sistema di content management anche attraverso l'incontro con il personale del Comune per il recupero dei dati necessari alla configurazione del CMS;
2. Il Fornitore mette a disposizione un Responsabile di Progetto che coordinerà, oltre alle attività contrattuali, le attività di migrazione dei contenuti;
3. Il Fornitore dovrà altresì costantemente monitorare che il popolamento dei contenuti avvenga conformemente agli obiettivi del PNRR e al superamento delle verifiche di asseverazione;
4. Sono esclusi dalla migrazione gli archivi delle sezioni "eventi e "notizie" di portali in dismissione.

Art. 4 Formazione

1. La fornitura comprende anche l'erogazione di attività di formazione così strutturate:
 - a. **attività di formazione specialistica ICT** (1 sessione di formazione da remoto di almeno 4 ore) orientata all'amministrazione del sistema per la redazione delle istanze o di parti più strutturali;
 - b. **attività di formazione ordinaria** per il personale dell'amministrazione che dovrà operare con i nuovi moduli software oggetto della fornitura e così strutturata:
 - un incontro presso l'Ente di analisi dei dati (in presenza di 6 ore);
 - 3 sessioni di formazione di 6 ore ciascuna in presenza presso L'Ente con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;
 - 3 sessioni ulteriori da remoto di 4 ore ciascuna.
2. Le attività di formazione potranno essere diversamente modulate, a seconda delle esigenze del personale e dell'Ente e mantenendo inalterato il numero complessivo delle giornate/ore;

3. **Entro 30 giorni** dalla stipulazione del contratto, il Fornitore **presenterà un proprio piano generale di formazione** suddiviso per i moduli definiti in accordo con il Responsabile di Progetto indicato dall'Amministrazione.
4. La fruizione delle sessioni di formazione sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti per l'avvio della soluzione.
5. La formazione deve essere erogata presso i locali dell'Amministrazione, a meno di impedimenti delle normative anti COVID-19 suddette, e deve coprire la totalità delle funzionalità applicative offerte con la soluzione.
6. Oltre alle modalità di erogazione della formazione ordinaria il fornitore dovrà prevedere alla redazione e consegna di moduli formativi, FAQ, tutorial ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana).
7. Le attività di formazione saranno finalizzate al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione dei servizi oggetto del presente contratto;
8. Il Fornitore mette a disposizione un Responsabile di Progetto che coordinerà, oltre alle attività contrattuali, le attività di formazione, indicando il personale coinvolto nella formazione in relazione ad ogni singolo modulo, e consegnando all'Amministrazione i curricula di tale personale a comprova del possesso di una adeguata professionalità.
9. L'Amministrazione individuerà un Responsabile del Progetto e un referente per la redazione dei contenuti e ne darà comunicazione al Fornitore.

Art. 5 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

1. Per quanto concerne gli obblighi di assistenza, manutenzione e continuità del servizio è fatto rinvio all'art. 8 dell'allegato tecnico (allegato B) , parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Art. 6 Fasi di realizzazione del progetto

A. AVVIO DEL SISTEMA

1. Nella fase di avvio del sistema il Fornitore dovrà garantire la esatta esecuzione delle prestazioni elencate all'art. 2 e 3 dell'allagato tecnico al contratto.
2. La fase di avvio dovrà essere completata **entro il 30/11/2023** e, solo per cause di forza maggiore e dopo autorizzazione del Responsabile di Progetto dell'Ente, le attività potranno proseguire oltre tale termine, ma dovranno in ogni caso concludersi entro 7 mesi (210 gg) a decorrere dalla data di stipula del contratto.
3. Le attività della fase di avvio dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici. Il Fornitore si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo.
4. L'Amministrazione, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e la permanenza nei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con il Fornitore.
5. Le attività di avvio del sistema, così come tutte le attività previste dal presente contratto, non dovranno interrompere le normali attività lavorative svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.
6. Il Fornitore presenterà **un piano operativo entro 30 giorni lavorativi dalla stipula** del presente contratto contenente il crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo. Il piano è approvato dal Responsabile del Progetto incaricato

dalla Amministrazione il quale potrà fornire indicazioni alle quali il Fornitore è tenuto ad adeguarsi.

7. Per non incorrere in interruzioni di servizio il Fornitore dovrà eseguire lo switch-off dei vari moduli avviare la messa in esercizio delle nuove procedure entro il **20/12/2023**;
8. Inoltre e in ogni caso il fornitore si impegna al rispetto delle scadenze previste dal PNRR garantendosi **un congruo periodo di sicurezza, rispetto alla scadenza prevista, comunque non inferiore a 60 gg.** per le eventuali osservazioni che il Dipartimento Transizione Digitale dovesse avanzare in fase di verifica e/o asseverazione a cui il fornitore dovrà far fronte con la massima sollecitudine e urgenza.

B. VERIFICA DI CONFORMITA' DELLA FORNITURA

1. All'esito della messa in esercizio del sistema sarà eseguita la verifica di conformità per tutti i sistemi forniti e resi operativi. A tal fine il Fornitore dovrà fornire la certificazione di aver ottemperato a quanto richiesto dal PNRR.
2. Il Fornitore dovrà durante tutte le fasi di implementazione del progetto monitorare la conformità ai requisiti dell'Avviso PNRR anche attraverso lo strumento di verifica messa a disposizione dal Dipartimento della Trasformazione al Digitale (App di asseverazione); qualora le prove funzionali e diagnostiche indichino anomalie, il Fornitore dovrà prenderle in carico con la massima urgenza e sollecitudine e provvedere alla risoluzione entro il termine di tre giorni lavorativi e comunque non oltre il termine di invio di richiesta di asseverazione in Padigitale2026.it
3. Il Fornitore dovrà costantemente monitorare le scadenze previste per la realizzazione del progetto e mettere in campo tutte le azioni utili al rispetto dei termini dell'avviso oggetto del presente contratto;
4. Il Fornitore dovrà assistere e fornire supporto all'Amministrazione in tutte le attività di verifica che il DTD richiederà in fase di asseverazione fino all'erogazione del finanziamento.

TITOLO II OBBLIGHI E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Art. 7 Obblighi e condizioni

A. RESPONSABILE DEL PROGETTO DEL FORNITORE

1. Al fine di attuare, controllare e coordinare le attività di realizzazione del servizio, prima dell'inizio delle attività, entro cinque giorni dalla stipulazione del contratto, il Fornitore designa, dandone comunicazione scritta all'Amministrazione, un Responsabile di Progetto, il quale avrà specifico compito di rappresentare ed impegnare il Fornitore per tutte le attività inerenti alla fornitura della soluzione oggetto di affidamento;
2. Il Responsabile di Progetto del Fornitore sarà l'unico interlocutore e referente del Responsabile di Progetto dell'Amministrazione (RUP) e dei suoi collaboratori ogni qualvolta si presentino problematiche relative alla fornitura.
3. Il Fornitore dovrà anche comunicare i nominativi del personale tecnico di riferimento per i vari moduli che fanno parte della soluzione proposta. Tale

personale indicato dovrà avere conoscenze specifiche relativamente alla gestione dei moduli a cui sono preposti.

B. OBBLIGAZIONI DEL FORNITORE

1. Il Fornitore si impegna anche a:

- a. effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessari per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente contratto.
- b. predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza (manuali operativi interni e sistemi di sicurezza gestione dati).
- c. osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione.
- d. comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.
- e. fornire un recapito cellulare del Responsabile di Progetto.
- f. comunicare all'Amministrazione un indirizzo di PEC attraverso il quale l'Amministrazione potrà inviare comunicazioni ufficiali al Fornitore, incluse contestazioni e reclami.

C. CODICE DI COMPORTAMENTO

1. Il Fornitore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R.;
2. Il Fornitore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.
3. La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 sopra richiamato può costituire causa di risoluzione del contratto.
4. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al Fornitore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

D. OBBLIGAZIONI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.
2. Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data della stipulazione del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

4. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto.
5. Il Fornitore si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, sub-affidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione nei confronti dei propri dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto loro affidato.

E. PROPRIETA' DEI PRODOTTI

1. Il Fornitore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto.
2. Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione.

F. BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

1. Il Fornitore si assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi, software o per adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi e diritti d'autore).
2. Qualora venga da terzi promosso nei confronti dell'Amministrazione un procedimento giudiziario in cui si affermi che una o più delle soluzioni e/o l'uso di esse costituisca violazione di un diritto di proprietà industriale, ovvero analoga violazione sia altrimenti contestata all'Amministrazione, quest'ultima dovrà darne avviso al Fornitore, utilizzando l'indirizzo PEC fornito dallo stesso, entro 180 giorni dalla notificazione dell'atto introduttivo dell'azione giudiziaria o dalla notizia della contestazione.
3. In tal caso, sarà obbligo del Fornitore intervenire in giudizio o in ogni altra sede, tenendo indenne e manlevata l'Amministrazione rispetto ad ogni possibile conseguenza pregiudizievole.
4. Fermi, in ogni caso, gli obblighi del Fornitore di risarcire il danno subito dall'Amministrazione, nonché di corrisponderle il rimborso delle spese legali sostenute per la difesa in giudizio, ove con sentenza (anche non definitiva) o con accordi transattivi, venga inibito l'uso, da parte dell'Amministrazione, della soluzione hardware/software oggetto di gara o di parti di essa per violazione di brevetto o altro diritto di proprietà industriale di terzi, il Fornitore dovrà, a proprie spese, a scelta insindacabile dell'Amministrazione ed entro il termine da essa assegnato, alternativamente:
 5. procurare ad essa il diritto di continuare ad usare le soluzioni oggetto della sentenza o transazione;
 6. sostituire o modificare le soluzioni oggetto della sentenza o transazione, così da eliminare l'accertata violazione.

G. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgare in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto.
3. L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e

collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa.
5. Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del presente Contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti.
6. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.lgs. n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali.

ART. 8 Durata

1. Il contratto si conclude con l'asseverazione positiva e senza riserve del Dipartimento e con l'effettivo incasso del finanziamento.

Art. 9 Importo della fornitura

1. L'importo del contratto è di euro **oltre iva**

Art. 10 Pagamenti e Fatturazione

1. Il pagamento dell'importo contrattuale avverrà secondo le seguenti modalità;
 - La fatturazione dovrà essere successiva all'effettivo trasferimento e incasso a favore del comune di Vigolzone delle risorse economiche previste nell'avviso PNRR da parte del Dipartimento della Transizione al Digitale (DTD);
 - È ammessa, ai sensi dell'art 35 comma 18 del d.lgs 50/2016, l'anticipazione del 20% dell'importo contrattuale subordinata alla costituzione di una fideiussione bancaria o assicurativa conforme al modello previsto negli allegati al Decreto 16 settembre 2022, nr. 193, d'importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso d'interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione; anche in questo caso la fatturazione e il pagamento del saldo avverrà successivamente al trasferimento delle risorse da parte del DTD.
2. Le fatture elettroniche dovranno necessariamente recare obbligatoriamente i seguenti elementi essenziali:
 - Titolo del progetto
 - Descrizione dei beni e servizi acquisiti riconducibili alle voci di costo del progetto approvato
 - Estremi identificativi del contratto a cui la fattura si riferisce
 - Importo con imponibile distinto dall'IVA nei casi previsti dalla legge
 - Data di fatturazione
 - Estremi identificativi dell'intestatario
 - Estremi identificativi del conto corrente del Fornitore
 - Riconducibilità all'intervento finanziato (presenza di CUP e CIG)
 - Riferimento al finanziamento da parte dell'Unione Europea e all'iniziativa Next generation EU (utilizzando la dicitura "finanziato dall'Unione Europea – Next Generation EU");
 - Riferimento alla missione / componente / investimento / misura del PNRR
3. Le fatture dovranno essere intestate a Comune di Vigolzone;

4. Il pagamento delle fatture, al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate, avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica.
5. Il pagamento dei corrispettivi è subordinato all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti.

Art. 11 Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Il Fornitore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della L. n. 136/2010 e si impegna a comunicare all'Amministrazione gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso ed eventualmente le relative modifiche.
2. Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo competente della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.
3. Il presente Contratto verrà risolto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A. e/o degli altri strumenti previsti dalla legge purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.

ART. 12 Revisione dei prezzi

1. La durata delle attività e la natura delle prestazioni non rende applicabile a questo contratto l'istituto della revisione dei prezzi.

ART. 13 Modifiche e varianti in corso d'opera.

1. Le modifiche e le varianti in corso d'opera sono ammesse alle condizioni di cui all'Art.106 del d.lgs. n. 50 del 2016.
2. La Amministrazione si riserva di esercitare, nel corso della durata del Contratto:
 - a. la facoltà di richiedere al Fornitore di incrementare e/o ridurre le prestazioni oggetto del Contratto fino alla concorrenza di un quinto dell'importo contrattuale, ai sensi dell'Art. 106, comma 12 del D.lgs. n. 50/2016, ai medesimi termini e condizioni contrattuali;
 - b. limitatamente al tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente, la facoltà di prorogare il Contratto ai sensi dell'articolo 106, comma 11 del D.lgs. n. 50/2016, agli stessi prezzi, patti e condizioni, riservandosi di richiederne di più favorevoli.

Art. 14 Divieto di cessione del Contratto – Cessione del credito

1. È fatto espresso divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
2. In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
3. Per le ipotesi di cessione del credito si applica quanto previsto dall'Art. 106 del D.lgs. n. 50/2016.

Art. 15 Subappalto e sub-affidamenti

1. Il Fornitore in sede di offerta ha dichiarato di non ricorrere al subappalto.

TITOLO III NORME SPECIFICHE PER IL PNRR

Art. 16 Obblighi derivanti dal PNRR

1. Il Fornitore è tenuto al rispetto delle norme e degli obblighi previsti dal Piano Nazionale per la Resistenza e Resilienza e pertanto dovrà:
 - a. osservare le indicazioni di cui all'Art. 5 del Reg. (UE) 2021/241 ossia il rispetto del principio di “*Non arrecare un danno significativo – Do No Significant Harm*” (di seguito, “DNSH”) a norma del Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021;
 - b. rispettare tutte le specifiche disposizioni applicabili agli appalti finanziati, in tutto o in parte, con le risorse PNRR, al fine di contribuire alla parità di genere e alle pari opportunità;
 - c. rispettare i principi trasversali previsti dal PNRR, quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (c.d. *tagging*);
 - d. 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 dei target e delle milestone associati al progetto e di garantire un'informazione tempestiva degli eventuali ritardi nell'attuazione delle attività oggetto del Contratto.
2. Il Fornitore è tenuto a rispettare gli obblighi in materia contabile adottato dall'Amministrazione, conformemente a quanto previsto dalla Circolare MEF-RGS n. 9 del 10 febbraio 2022, nel rispetto del principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, EURATOM) 2018/1046 e nell'articolo 22 del Regolamento (UE) 2021/241, 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 PNRR.
3. Il Fornitore è tenuto a rispettare l'obbligo di comprovare il conseguimento dei target e delle milestone associati all'intervento con la produzione di tutta la documentazione probatoria pertinente.
4. Il Fornitore si obbliga a manlevare l'Amministrazione da tutti i danni diretti e indiretti che possano derivare dall'inadempimento o ritardato adempimento delle attività, quali la perdita del finanziamento assegnato dall'Unione europea per mancato rispetto dei vincoli temporali assunti dallo Stato italiano.
5. Il Fornitore non dovrà altresì concorrere ad attività che comportino irregolarità essenziali non sanabili oppure violare leggi, regolamenti e disposizioni amministrative vigenti;

Art. 17 Rispetto del principio di non arrecare danno significativo (DNSH)

1. In base alla previsione del Decreto del Capo Dipartimento per la trasformazione digitale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 195/2022 recante “*Modifica dell'Allegato 4 (DNSH) degli Avvisi, pubblicati sulla Piattaforma PA digitale 2026, a valere sull'Investimento 1.2 e sulle Misure 1.3.1, 1.4.1, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5 della Missione 1 Componente 1 del PNRR a titolarità del Dipartimento per la trasformazione digitale*”, e al conseguente “*Allegato 4 - Aggiornamento dicembre 2022 NON APPLICABILITA' MIC1 1.3 - 1.4*” che richiama la Circolare del 13 ottobre 2022 “*Aggiornamento Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (cd. DNSH)*” della Ragioneria Generale dello Stato,

le parti danno atto che per le misure 1.3.1, 1.4.1, 1.4.3, 1.4.4 e 1.4.5 non è necessaria la compilazione delle Checklist DNSH.

Art. 18 Parità di genere e generazionale

1. Nel caso in cui il Fornitore occupi, all'atto della stipula del presente Contratto, un numero di dipendenti pari o superiore a cinquanta (50), il Fornitore stesso è obbligato a consegnare all'Amministrazione la relazione di cui all'articolo 47, co. 3, del D.L. n. 77/2021 prima della stipula del presente contratto;
2. Nel caso in cui il Fornitore occupi, all'atto della stipula del presente Contratto, un numero di dipendenti pari o superiore a quindici (15) e non superiore a cinquanta (50), il Fornitore stesso è obbligato a consegnare all'Amministrazione, entro sei mesi dalla stipulazione del Contratto, la relazione di cui all'articolo 47, co. 3, del D.L. n. 77/2021, (i.e. 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 è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, in analogia a quanto previsto per la "relazione di genere" di cui all'articolo 47, co. 2, del citato D.L. n. 77/2021.
3. La violazione del predetto obbligo determina, altresì, l'impossibilità per il Fornitore stesso 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, in tutto o in parte, con le risorse previste dal PNRR e dal Piano Nazionale Complementare (PNC).
4. Nel caso in cui il Fornitore occupi, all'atto della stipula del presente Contratto, un numero di dipendenti pari o superiore a quindici (15), il Fornitore stesso è obbligato a consegnare all'Amministrazione, entro sei mesi dalla stipulazione del Contratto, la documentazione di cui all'articolo 47, co. 3 bis, del D.L. n. 77/2021 (i.e., (i) certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, e altresì (ii) relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a suo carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione dell'offerta). La predetta relazione è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali, in analogia a quanto previsto per la "relazione di genere" di cui all'articolo 47, co. 2, del citato D.L. n. 77/2021.
5. Il Fornitore, nell'esecuzione delle prestazioni e attività oggetto del Contratto, è obbligato ad applicare i dispositivi normativi per la promozione dell'occupazione giovanile e femminile di cui all'articolo 47, co. 4, del D.L. n. 77/2021. Segnatamente, il Fornitore nel caso in cui per lo svolgimento del Contratto, ovvero per attività ad esso connesse e strumentali, sia per lui necessario procedere a nuove assunzioni, sarà obbligato ad assicurare che una quota pari almeno al 30% (trenta per cento) delle nuove assunzioni sia destinata sia all'occupazione giovanile (rivolta a giovani di età inferiore a 36 anni al momento dell'assunzione), che all'occupazione femminile.

Art. 19 Obblighi per i subappaltatori e i subcontraenti

1. Il Fornitore si obbliga a far rispettare ai subappaltatori e ai subcontraenti i medesimi vincoli ed obblighi incombenti su quest'ultimo e previsti dal PNRR relativamente al non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali cd. "*Do No Significant Harm*" (DNSH), ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2020, e, ove applicabili, ai principi trasversali, quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (cd. *Tagging*), della parità di genere (*Gender*

Equality), della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali, 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. n. 77/2021.

TITOLO IV RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

Art. 20 Danni e responsabilità

1. Il Fornitore è responsabile dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni nascenti dal contratto. Si obbliga all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge, di regolamenti concernenti il servizio stesso nonché di quelle previste nel presente contratto.
2. Il Fornitore solleva l'Amministrazione da ogni eventuale responsabilità civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione ed all'esercizio delle attività di servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.
3. Il Fornitore è responsabile dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente servizio. Il Fornitore è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti o indiretti, che dovessero essere causati da parte dei propri dipendenti, consulenti o collaboratori nonché da parte dei dipendenti, consulenti o collaboratori di questi ultimi, all'Amministrazione ed al suo personale, ai suoi beni mobili e immobili, anche condotti in locazione, nonché ai terzi, ivi incluso il caso in cui tali danni derivino da informazioni inesatte o false colposamente diffuse dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui all'oggetto.

Art. 21 Garanzie

1. A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali viene costituita una garanzia definitiva mediante polizza fideiussoria (oppure, garanzia bancaria) n. ... del ... n. ... della ... (indicare compagnia o banca) a beneficio dell'Amministrazione per un ammontare di € ... (...), per tutta la durata del rapporto negoziale che prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Amministrazione, nel rispetto della disciplina di cui all'articolo 103, del D.Lgs. n. 50/2016;
2. Ai sensi del comma 11 dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 è consentito l'esonero della prestazione della garanzia definitiva di cui al comma 1) subordinatamente ad un miglioramento del prezzo di affidamento in quanto operatore economico di comprovata esperienza nel settore;
3. Viene consegnata la garanzia (indicare anagrafica, massimale) responsabilità civile verso terzi (RCT): per danni arrecati a terzi, compresa l'Amministrazione, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente contratto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata, nonché responsabilità civile verso i prestatori di lavoro (RCO) per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta, inclusi soci lavoratori, prestatori d'opera parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali il Fornitore si avvalga, in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente contratto.

4. Il Fornitore ha l'obbligo di reintegrare l'ammontare garantito dalla garanzia in caso di escussione totale o parziale da parte dell'Amministrazione durante il periodo di validità della stessa.
5. La prestazione della garanzia, ai sensi del presente articolo, non limita l'obbligo del Fornitore di provvedere all'integrale risarcimento dei danni, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito.
6. In ogni caso, il Fornitore che affida la fornitura dei servizi a terzi, anche qualora autorizzato dall'Amministrazione, è ritenuto responsabile principale per l'adempimento delle proprie obbligazioni derivanti dal presente contratto di fornitura e per gli atti, disservizi, omissioni o negligenze dei subcontraenti.

Art. 22 Penali

1. L'inadempimento degli obblighi posti a carico del Fornitore comporta l'applicazione di penali ai sensi degli articoli 1382 e seguenti del codice civile.
2. La penale per inadempimento di cui agli artt. 16 (**Obblighi derivanti dal PNRR**), 17 (**DNSH**) e 18 (**Parità di genere e generazionale**) è quantificata in una somma di denaro pari al 20% dell'importo contrattuale;
3. La penale per inadempimento viene disciplinata come segue:
 - a. l'inadempimento sussiste quanto il Fornitore non esegue esattamente, in tutto o in parte, le obbligazioni assunte; l'inadempimento è tale anche se non assume il carattere della definitività;
 - b. la penale è dovuta indipendentemente dalla prova del danno;
 - c. rimane comunque risarcibile, indipendentemente ed autonomamente rispetto alla penale come sopra convenuta, il danno ulteriore causato da dolo o colpa grave del soggetto obbligato;
 - d. presupposto per l'applicazione della penale è l'imputabilità dell'inadempimento al debitore, rimanendo esclusa la sua applicazione laddove l'inadempimento derivi da impossibilità sopravvenuta della prestazione per causa non imputabile al debitore;
 - e. in caso di inesattezza dell'adempimento, la penale è comunque dovuta nella misura come sopra fissata, salva diversa valutazione da effettuarsi d'accordo tra le parti o, in mancanza, l'eventuale riduzione ai sensi dell'articolo 1384 del codice civile;
 - f. la penale è dovuta, a seguito del verificarsi degli eventi sopra descritti, anche in difetto di formale costituzione in mora del debitore;
 - g. a seguito del verificarsi dell'inadempimento come sopra descritto la penale è immediatamente esigibile, anche attraverso l'escussione della garanzia di cui all'Art. 103 del D.lgs. 50/2016, e da tale momento decorreranno, sulla medesima penale come sopra quantificata, gli interessi moratori sin d'ora determinati ai sensi dell'Art. 5 del D.lgs. 9 ottobre 2002 n. 231 oppure, se ne ricorre il caso dalla garanzia di cui all'art 35 comma 18 del d.lgs 50/2016 e del precedente art. 10 del presente contratto;
4. Il ritardo delle attività compromettenti l'asseverazione e la verifica del DTD costituisce ugualmente inadempimento delle obbligazioni assunte e prevede una penale quantificata parimenti nel 20% dell'importo contrattuale
5. In caso di non rispetto delle scadenze e dei termini di cui all'art. 6 la penale è quantificata ai sensi dell'Art. 113-bis, comma 4, del D.lgs. 50/2016 in misura giornaliera dello 0,6 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale]; l'accettazione della prestazione tardiva non fa venir meno il diritto alla penale;

6. Nel caso di violazione degli obblighi previsti dagli artt. 16,17 e 18 (obblighi specifici per il PNRR) si applicano le seguenti disposizioni:
 - a. In caso di violazione dell'obbligo previsto all'art. 18 (produrre la relazione di cui all'art. 47, comma 3, del D.L. n. 77/2021) è prevista l'applicazione di una penale pari allo 0,6 per mille (in lettere zerovirgolasei per mille) sull'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo. La violazione dell'obbligo di produzione della relazione di genere comporta inoltre 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 le risorse derivanti da PNRR e PNC;
 - b. In caso di violazione dell'obbligo previsto all'art. 18... (produrre la certificazione di cui all'art. 47, comma 3-bis del D.L. n. 77/2021) è prevista l'applicazione di una penale pari allo 0,6 per mille (in lettere zerovirgolasei per mille) sull'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
 - c. In caso di mancato rispetto della quota minima del 30% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, è prevista l'applicazione di una penale pari all'1 per mille (in lettere uno per mille) dell'importo contrattuale per ogni punto percentuale non rispettato.
7. In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 47, comma 9, del D.L. 77/2021, l'Amministrazione provvederà alla pubblicazione sul profilo di committente, nella sezione "Amministrazione trasparente", ai sensi dell'art. 29 del d. lgs. 50/2016, e contestualmente alla comunicazione ai Ministri o autorità delegati per le pari opportunità e la famiglia, per le politiche giovanili e il servizio civile universale, per le politiche in favore della disabilità, dei rapporti e delle relazioni di cui all'art. 47, commi 2, 3 e 3-bis del D.L. 77/2021.
8. Ai sensi dell'art. 47 comma 9 del D.L.77/2021 i rapporti e le relazioni di cui ai commi 2, 3 e 3 bis del medesimo articolo 47 saranno altresì pubblicati sul profilo Amministrazione Trasparente dell'Ente.

Art. 23 Risoluzione

1. Costituiscono condizioni di risoluzione di diritto o clausola risolutiva espressa le seguenti cause:
 - asseverazione con esito negativo (anche parziale) del Dipartimento della Transizione al Digitale che comprometta l'erogazione del finanziamento di cui all'avviso PNRR oggetto del presente contratto.
 - il mancato rispetto dei termini di intervento e consegna beni e servizi;
 - la consegna di beni o realizzazione di servizi e attività di qualità inferiore rispetto a quelli forniti richiesti;
 - il mancato adeguamento agli obblighi di conformità della fornitura del servizio nel caso in cui sia stato verificato che l'Operatore economico non esegue la prestazione con le modalità stabilite nel presente contratto;
 - la mancata sostituzione dei beni affetti da vizi o il mancato rimborso o riparazione degli stessi;
 - la reiterata violazione delle norme del presente contratto;
 - il mancato rispetto della normativa in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori della ditta fornitrice);
2. Resta inteso che, comunque, il mancato collaudo/asseverazione comporta l'applicazione di una penale pari al 10% dell'importo contrattuale, che potrà essere riassorbita dalla penale complessiva maturata a causa del ritardo ove la penale complessiva sia maggiore delle penali maturate a causa di mancata accettazione;

3. Sono cause di risoluzione espressa del contratto l'accertamento delle condizioni previste dall'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016, previo espletamento delle procedure ivi indicate.
4. Qualora l'Amministrazione proceda a dare esecuzione alla clausola risolutiva espressa deve darne comunicazione in maniera inequivocabile con lettera inviata all'indirizzo PEC del fornitore o lettera A.R.;
5. È – in ogni caso – motivo di risoluzione espressa:
 - a. l'accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni rese in sede di gara e nell'esecuzione del contratto, comprese quelle riferite ai requisiti generali e speciali, salva e impregiudicata l'applicazione dell'articolo 76, del D.P.R. n. 445/2000;
 - b. la violazione delle norme di sicurezza, contributive, assicurative, fiscali dei propri dipendenti;
 - c. il mancato avvio dell'esecuzione del contratto nei termini e secondo le modalità indicate dal Responsabile unico del procedimento;
 - d. il mancato utilizzo del conto corrente dedicato, ovvero la violazione della disciplina in materia di tracciabilità delle operazioni finanziarie relative al presente contratto, ovvero l'accertamento che nei contratti dell'Operatore economico con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese, a qualsiasi titolo interessate alla presente fornitura, non sia inserita una clausola sull'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari, ovvero la mancata comunicazione dell'inadempimento del subappaltatore o subcontraente della filiera delle imprese, a qualsiasi titolo interessate alla presente fornitura, degli obblighi di tracciabilità finanziaria, ai sensi dell'articolo 3, commi 8 e 9, della legge n. 136/2010;
6. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto qualora le piattaforme e/o gli applicativi messi a disposizione comportino l'impossibilità di realizzazione dell'oggetto negoziale o risultino inadatti alla loro destinazione; diversamente può chiedere l'eliminazione dei difetti a spese dell'Operatore economico o la riduzione del prezzo (ex artt. 1668 e 2226 c.c.).

Art. 24 Recesso

1. L'Amministrazione ha diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento e senza preavviso, tramite comunicazione scritta inoltrata al Fornitore con PEC, nei casi di:
 - a. giusta causa;
 - b. mutamenti di carattere organizzativo dell'Amministrazione, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione di compiti e/o funzioni;
 - c. reiterati inadempimenti, anche se non gravi, del Fornitore.
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - a. qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore e salvo che la prosecuzione dell'esecuzione del Contratto non sia comunque possibile sulla base della normativa vigente in materia di contrattualistica pubblica;
 - b. ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.

3. Nelle ipotesi di recesso di cui ai precedenti commi 1 e 2, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione dei servizi effettivamente eseguiti, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel presente Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Codice Civile.
4. Dalla data di efficacia del recesso di cui ai precedenti commi 1 e 2, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali con modalità tali da garantire tuttavia che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Amministrazione o causare interruzioni di funzioni e servizi.
5. Fuori dai casi stabiliti nei precedenti commi del presente articolo, l'Amministrazione ha comunque diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, tramite comunicazione scritta inoltrata al Fornitore tramite PEC. In tal caso, dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione.
6. Nelle ipotesi di recesso di cui al precedente comma 5, il Fornitore ha diritto al pagamento di quanto eseguito correttamente ed a regola d'arte fino alla data di efficacia del recesso, secondo il corrispettivo e le condizioni del presente Contratto, nonché a quant'altro previsto dall'articolo 109, commi 1 e 2 del Codice.

TITOLO V DISPOSIZIONI FINALI

Art. 25 Definizione delle controversie

1. Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Piacenza, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

Art. 26 Pantouflage

1. Il Fornitore dichiara di ben conoscere l'Art. 1338 del Codice Civile e che non sussistono le cause di nullità di cui all'Art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. 165/2001, così come modificato dalla L. 190/2012 che prevede il divieto del cosiddetto "pantouflage – revolving doors".

Art. 27 Rinvio alla normativa vigente

1. Per quanto non previsto nel presente Contratto si fa riferimento al D.lgs. 18/04/2016, n. 50 - "Codice dei Contratti Pubblici", al Regolamento di Esecuzione ed attuazione del Codice dei Contratti Pubblici relativi a lavori, servizi e forniture approvato con D.P.R. n. 207 del 10/10/2010 nelle sue parti attualmente in vigore, al D.M. 07/03/2018 n. 49, al D.lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni e di tutte le Leggi e Norme vigenti sulla prevenzione infortuni e sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e nei cantieri, al Codice delle Leggi Antimafia D.lgs. 06/09/2011 n. 159 e successive modifiche ed integrazioni, al Codice Civile, alle altre Norme vigenti in materia e alle altre disposizioni di Legge in vigore.

Art. 28 (Trattamento dei dati personali)

1. Le Parti danno atto, ai sensi e per gli effetti del Codice della Privacy, di essersi reciprocamente informate circa l'utilizzazione dei dati personali, i quali saranno gestiti nell'ambito di trattamenti con mezzi automatizzati o manuali al solo fine di dare esecuzione al presente Contratto.
2. Le Parti dichiarano, inoltre, che i dati forniti con il presente Contratto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente per ogni qualsivoglia responsabilità per

errori materiali o manuali di compilazione, ovvero per errori derivanti da un'inesatta imputazione negli archivi elettronici o cartacei. In esecuzione delle richiamate normative, tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle norme di sicurezza.

3. L'Amministrazione, relativamente alle attività di cui al presente Contratto, è Titolare del trattamento.
4. Il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, "del trattamento dei dati personali in relazione all'erogazione delle forniture nel quadro dell'esecuzione del contratto con il titolare, ai patti e alle condizioni di cui all'allegato E) al presente contratto.

Art. 29 Informativa sul trattamento dei dati del Fornitore

1. Per la esecuzione della fornitura oggetto del presente contratto, con riferimento ai dati ed alle informazioni fornite dal Fornitore all'Amministrazione, anche sotto forma documentale, e che rientrano nell'ambito di applicazione del D.lgs. n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, si precisa quanto segue:
 - Finalità del trattamento - In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:
 - a. I dati comunicati vengono acquisiti ai fini della esecuzione delle prestazioni disciplinate nel presente contratto e, in particolare, ai fini della esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché in adempimento di precisi obblighi di legge, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale;
 - b. Categorie particolari di dati personali (cd. Dati sensibili di cui all'art. 9, comma 1, Regolamento UE 2016/679): i dati forniti dal Fornitore non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili";
 - Modalità del trattamento dei dati - Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.
 - Diritti del Fornitore - Relativamente ai suddetti dati, al Fornitore, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al citato decreto legislativo. Acquisite le suddette informazioni con la sottoscrizione del Contratto ed eventualmente nella fase di esecuzione dello stesso, egli acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.
2. Si precisa, altresì, che l'Amministrazione dovrà utilizzare tutti i dati di cui verrà a conoscenza per soli fini istituzionali, assicurando la protezione e la riservatezza delle informazioni secondo la vigente normativa.

Art. 30 Clausole di chiusura.

1. L'Amministrazione consegna, se richiesto ai sensi di legge, al Fornitore il Documento Unico di Valutazione del Rischio (DUVRI), ai sensi dell'Art. 26, comma 3, del D.lgs. n. 81/2008, dove sono evidenziate le possibili interferenze con l'operatività degli uffici dell'Amministrazione e le principali prescrizioni da osservare a garanzia della sicurezza di tutto il personale (allegato al presente contratto)
2. Il Responsabile della sicurezza informatica e accessibilità dei dati dell'Amministrazione è il Funzionario del servizio Informatico Associato Geom. Stefano Favari.
3. Ogni forma di integrazione e/o modificazione del presente contratto può avvenire ed essere provata solo in forma scritta.

4. Ogni comunicazione s'intende notificata alla Parte con l'arrivo presso l'indirizzo eletto mediante PEC).
5. Il Fornitore è informato delle misure previste dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e del Codice di comportamento adottati rispettivamente con atti dell'Amministrazione nr. del. Giunta Unione Valnure Valchero. nr. 19 del 06/02/2023 e del. Giunta Unione Valnure Valchero nr. 45 del 20/04/2023, impegnandosi al pieno rispetto di quanto stabilito, consapevole che la violazione può dar corso alla risoluzione del contratto. Fanno parte del presente contratto i seguenti gli atti di cui all'art. 32 anche se non materialmente allegati.
6. Tutte le spese del presente contratto, nessuna esclusa ed eccettuata, inerenti e conseguenti, sono a totale carico del Fornitore senza diritto di rivalsa; nei riguardi dell'IVA verranno applicate le norme di cui al D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e successive modifiche ed aggiunte.
7. Il contratto è registrato solo in caso d'uso. Ai fini della tassa di registro, trattandosi di prestazione di servizi soggetta ad IVA, ai sensi dell'articolo 40, del D.P.R. n. 131/1986, le Parti chiederanno che la registrazione del presente atto abbia luogo a tassa fissa, nonché tutte le altre agevolazioni di legge;

Art. 31 – Adempimenti e dichiarazioni in materia di conflitto di interessi, trasparenza, anticorruzione

1. L'Appaltatore, con sottoscrizione del presente contratto, attesta, ai sensi dell'art.53, comma 16-ter del D.Lgs. n.165/2001, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche Amministrazioni nei confronti del medesimo aggiudicatario, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.
2. Il Responsabile Geom Stefano Favari, responsabile alla transizione al digitale dell'Ente, il quale interviene in quest'atto in rappresentanza del Comune, e il legale rappresentante dell'Appaltatore dichiarano, sotto la propria diretta responsabilità, che non sono intercorsi tra di loro, nell'ultimo biennio, rapporti contrattuali a titolo privato, né che il suddetto funzionario ha ricevuto altre utilità di qualsivoglia genere dal contraente, fatti salvi gli usi nei termini del codice di comportamento (approvato in forma associata dell'Unione Valnure Valchero a valere per tutti i dipendenti dell'Unione e dei comuni aderenti con delibera di Giunta dell'Unione Valnure Valchero n. 045 del 20/04/2023) ovvero conclusi ai sensi dell'articolo 1342 del codice civile.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, nell'esecuzione dell'appalto, al rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con il D.P.R. n.62/2013 e del codice di comportamento dell'Ente di cui al comma precedente. La violazione degli obblighi di comportamento comporterà per il Committente la facoltà di risolvere il contratto, qualora in ragione della gravità o della reiterazione, la stessa sia ritenuta grave.
4. Il codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con il D.P.R. n.62/2013 nonché il codice di comportamento dell'Ente sono parte integrante del presente contratto in quanto richiamati anche se non materialmente allegati; il Codice di Comportamento dell'Ente è liberamente consultabili sul al link:https://unionevalnurevalchero.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/dettaglio-trasparenza?p_p_id=jcitygovmenutrasversaleleftcolumn_WAR_jcitygovalbiportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&jcitygovmenutrasversaleleftcolumn_WAR_jcitygovalbiportlet_current-page-parent=55371&jcitygovmenutrasversaleleftcolumn_WAR_jcitygovalbiportlet_current-

Art. 32 – allegati al contratto

1. Sono allegati al contratto e già controfirmati dal fornitore per accettazione in sede di trattativa diretta sul Mepa i seguenti documenti:
 - a) Allegato A Offerta economica come da trattativa diretta Mepa nr. identificativo
 - b) Allegato B “Allegato tecnico al contratto”
 - c) Allegato C “Allegato 2 dell’Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale Di Ripresa E Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 “Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici “Comuni Investimento 1.4 “Servizi E Cittadinanza Digitale”, che è parte integrante e sostanziale del presente documento;
 - d) Allegato D “Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1” tratto da “Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum - (ZIP)” reperibili al seguente indirizzo “https://assets.innovazione.gov.it/1666021877-221017_lg-avvisi-lump-sum.zip, che sono parte integrante e sostanziale del presente documento;
 - e) Allegato E “Patti e condizioni relative alla nomina del Responsabile esterno del trattamento ex Art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa italiana di recepimento”;

Nelle dichiarazioni aggiuntive, ai sensi e agli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Fornitore approva specificatamente mediante separata sottoscrizione, le seguenti clausole, dopo averle attentamente lette, esaminate ed inteso il loro contenuto:

Art. 1 “*Premesse e finalità*”; Art. 8 “*Durata*”; Art. 9 “*Importo della fornitura*”; Art. 10 “*Pagamenti e Fatturazione*”; Art. 16 “*Obblighi derivanti dal PNRR*”; Art. 17 “*Rispetto del principio di non arrecare danno significativo (DNSH)*”; Art. 18 “*Parità di genere e generazionale*”; Art. 22 “*Penali*”; art 23 “*Risoluzione*”; Art. 24 “*Recesso*”; art 32 “*Allegati al contratto*”.

Firmato digitalmente da

Per il fornitore/aggiudicatario
Il Legale Rappresentante
Sig.

Per il Comune di Vigolzone
Il Responsabile del Procedimento
Sig. Stefano Favari

Offerta Economica relativa a

DESCRIZIONE RDO

COMUNE DI VIGOLZONE

NUMERO RDO 3577175

NUMERO LOTTO 0

Amministrazione titolare del procedimento

AMMINISTRAZIONE

COMUNE DI VIGOLZONE

CF AMMINISTRAZIONE 00308460336

Concorrente

FORMA DI PARTECIPAZIONE

Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. A)

RAGIONE SOCIALE / DENOMINAZIONE

KONERNETES S.R.L.

PARTITA IVA

01190430262

TIPOLOGIA SOCIETARIA

Società a responsabilità limitata (SRL)

Oggetto dell'Offerta

Formulazione dell'Offerta Economica = Valore economico (Euro)

Nome	Valore
Valore offerto	16000,00

Ulteriori elementi della procedura di affidamento

Dichiarazione relativa all'art. 2359 del c.c.

L'operatore economico non si trova rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale

SISTEMI DI E-PROCUREMENT

Ulteriori elementi della procedura di affidamento

Dichiarazione relativa al subappalto

L'operatore Economico dichiara di NON voler ricorrere, in caso di aggiudicazione, al subappalto per alcuna delle attività dei lotti in cui si articola la procedura

Ulteriori elementi della procedura di affidamento

Procedura Finanziata con Fondi PNRR

Procedura Finanziata con Fondi PNRR

Elenco dichiarazioni abilitazione

Possesso della certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 27001 e ss.m.i.: Tecnologie Informatiche - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza, in corso di validità	SI
Possesso della certificazione ISO/IEC 20000-1:2018 e ss.m.i.: Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio, in corso di validità	NO
Possesso della certificazione: UNI EN ISO 14001:2015 e ss.m.i.: Sistemi di gestione ambientale, in corso di validità	NO
Sottoscritto Operatore Economico	dichiara sotto la propria responsabilità che le attività presenti nel proprio oggetto sociale ricomprendono una o più attività previste nella Categoria per cui viene richiesta l'Ammissione al Mercato Elettronico della P.A.
Possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e ss.m.i.: Sistemi di gestione per la qualità, in corso di validità	SI

Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;

SISTEMI DI E-PROCUREMENT

- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Determina N° 397 del 06/06/2023
Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs 07/03/2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs 30.12.2010 n.235
Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a
STEFANO FAVARI ed è valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo.
Documento stampato il giorno 07/06/2023 da Favari Stefano.
Responsabile Settore Affari Generali
Favari geom. Stefano



PROCEDURA DI AFFIDAMENTO AI SENSI DELL'ART. 32 COMMA 2 LETT A) DEL
DLGS 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI FINALIZZATI ALLA
TRASFORMAZIONE DIGITALE NEL CONTESTO DELLA MISSIONE 1 COMPONENTE
1 DEL PNRR, FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA ALL'INTERNO
DELL'INIZIATIVA NEXTGENERATIONEU, L'INVESTIMENTO 1.4.1 "ESPERIENZA
DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" DEL COMUNE DI VIGOLZONE

CUP J71F22003830006

CIG 9827359133

Allegato tecnico al contratto

SOMMARIO

ART. 1 - OGGETTO3

ART. 2 - AVVIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA 3

ART. 3 - SERVIZI DI REALIZZAZIONE DEL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE4

 ART. 3 1 - ATTIVITÀ INCLUSE NEL SERVIZIO5

 ART. 3 2 - REQUISITI FUNZIONALI MINIMI6

ART. 4 - SERVIZI DI REALIZZAZIONE DI SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO7

 ART. 4.1 -ATTIVITÀ INCLUSE NEL SERVIZIO 10

 ART. 4.2 - REQUISITI FUNZIONALI MINIMI 11

ART. 5 - CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE..... 12

ART. 6 - REQUISITI TECNICI MINIMI..... 13

ART. 7 - FORMAZIONE.....21

ART. 8 - ASSISTENZA, MANUTENZIONE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....21

 A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement)21

 B. MANUTENZIONE CORRETTIVA21

 C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA22

 D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA23

 E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.....23

ART. 9 - TECNOLOGIA24

ART. 10 - NORMATIVA E MATERIALI A SUPPORTO.....27

ART. 11 - CRITERI DI ACCETTAZIONE DEI SERVIZI REALIZZATI28

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Determina N° 397 del 06/06/2023
 Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs.07/03/2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs.30/12/2010 n.235
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a
 STEFANO FAVARI ed è valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo.
 Documento stampato il giorno 07/06/2023 da Favari Stefano.

Responsabile Settore Affari Generali
 Favari geom. Stefano

ART. 1 - OGGETTO

L'obiettivo che il contratto intende perseguire è la trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

In particolare, i servizi previsti sono di due tipologie:

- realizzazione del sito istituzionale del Comune;
- digitalizzazione di uno o più servizi che il Comune eroga ai propri cittadini.

L'esecuzione della fornitura si conforma necessariamente alle prescrizioni contenute

1. nell'Allegato 2 dell'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale Di Ripresa E Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 "Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici "Comuni Investimento 1.4 "Servizi E Cittadinanza Digitale", che è parte integrante e sostanziale del presente documento.
2. nelle "Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum - (ZIP)" reperibili al seguente indirizzo "https://assets.innovazione.gov.it/1666021877-221017_lg-avvisi-lump-sum.zip", che sono parte integrante e sostanziale del presente documento.

ART. 2 - AVVIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA

Il fornitore dovrà garantire ed attestare il completamento delle attività in coerenza con gli obiettivi della Misura e del predetto Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici "Comuni Investimento 1.4 "Servizi E Cittadinanza Digitale". In particolare, il fornitore dovrà predisporre un modello di controllo e gestione che garantisca il soddisfacimento dei seguenti criteri:

1. la conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo **"Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale di cui all'Allegato 2 dell'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI "COMUNI INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"";**
2. la conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo **"Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino di cui all'Allegato 2 dell'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI "COMUNI INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"";**

Il fornitore dovrà, per la realizzazione e la verifica delle predette conformità e indirizzi dell'intervento, sviluppare un modello operativo e documentale coerente con le attività di avviamento ed implementazione del sistema:

1. Avvio del progetto - Analisi delle attività di start-up
2. Disegno della soluzione
3. Progettazione esecutiva e analisi implementativa
4. Piano di gestione del progetto contenente Piano di output e deliverable di fornitura
5. Analisi implementativa
6. Definizioni delle Interfacce API ed integrazioni (lì dove applicabile)
7. Creazione Interfacce API ed integrazioni (lì dove applicabile)
8. Implementazione dei moduli applicativi (lì dove applicabile)
9. Definizione delle modalità di caricamento dei dati di avvio, anche attraverso migrazione dei dati dai sistemi preesistenti
10. Installazione e configurazione degli ambienti compresa migrazione dati
11. Testing
12. Collaudo
13. Attività e output previsti per la formazione
14. Formazione utenti
15. Completamento migrazione dati
16. Go live di fase e rilascio in esercizio
17. Supporto correttivo e fine tuning
18. Consegna deliverable
19. Pubblicazione
20. Supporto al responsabile della Transizione al Digitale per la verifica dei requisiti di accessibilità e compilazione della prima dichiarazione di accessibilità.

Le attività elencate si raggruppano in fasi di progetto, potranno essere concatenate rispettando le propedeuticità ed i vincoli che si generano tra i moduli e le relative fasi di realizzazione. La proposta di pianificazione, ovvero il Piano Operativo che può essere presentato anche nella forma di un GANTT, da sottoporre all'accettazione del RUP:

ART. 3 - SERVIZI DI REALIZZAZIONE DEL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE

Obiettivo del presente servizio è la realizzazione del sito istituzionale del Comune, tramite l'adesione al modello Comuni realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia.

La realizzazione del sito prevede l'implementazione della struttura prevista dal modello "Comuni" in termini di architettura dell'informazione, realizzazione delle interfacce e di integrazione delle interfacce relative alle piattaforme abilitanti.

Propedeutica all'erogazione del Servizio di realizzazione del sito istituzionale è la redazione, previo eventuale sopralluogo/colloquio con la Stazione Appaltante, di un "Piano Operativo" in coerenza con quanto riportato al Paragrafo precedente, il quale, una volta redatto, deve essere sottoposto all'approvazione della Stazione Appaltante.

Il tempo massimo previsto per la consegna del Piano Operativo è di 30 gg consecutivi a decorrere dalla data di ricezione dell'ordine.

Si precisa che l'avvio ed il completamento delle attività incluse nel servizio devono avvenire nel

rispetto delle tempistiche espresse nell'Avviso relativo al finanziamento della misura PNRR 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici.

ART. 3 1 - ATTIVITÀ INCLUSE NEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio prevede per il Fornitore l'espletamento delle seguenti attività minime:

- **Valutazione dello stato dell'arte del sito istituzionale del Comune.** Il fornitore deve analizzare le caratteristiche, le aree/sezioni disponibili, i contenuti e le relative modalità di gestione, le interazioni con i sistemi informativi del Comune e i flussi dati scambiati attraverso il sito con sistemi interni o con altre Pubbliche Amministrazioni.
- **Valutazione dell'adesione al modello del nuovo sito,** nel rispetto dei requisiti tecnici descritti nel presente documento, delle linee guida e di risorse, strumenti e modelli resi disponibili dal progetto Designers Italia.
- **Adesione al modello del nuovo sito,** nel rispetto dei requisiti tecnici descritti nel presente documento, delle linee guida e di risorse, strumenti e modelli resi disponibili dal progetto Designers Italia, tramite:
 - **Realizzazione del sito istituzionale** comprendente le aree previste nel par. “*Requisiti funzionali minimi* e la sua predisposizione al collaudo e all'esercizio”;
- **Migrazione dei contenuti dal sito attuale al sito realizzato o** in alternativa il caricamento (anche manuale) dei contenuti per il popolamento del sistema di content management anche attraverso l'incontro con il personale del Comune per il recupero dei dati necessari alla configurazione del CMS
- **Avviamento delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti e convalidati;**
- **Supporto al collaudo da parte del Comune** da realizzarsi mediante assistenza tecnica alla configurazione dell'ambiente di collaudo e mediante sessioni formative dei soggetti individuati dalla Stazione Appaltante per l'esecuzione del collaudo;
- **Supporto al rilascio in esercizio,** da realizzarsi anche mediante presenza on site presso la Stazione Appaltante richiedente e finalizzata a garantire il necessario supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e alle verifiche tecniche successive al rilascio; in particolare, si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- **Garanzia sul software sviluppato, per 12 mesi a partire dal rilascio in esercizio del nuovo sito istituzionale,** finalizzata esclusivamente alla correzione di eventuali bug, malfunzionamenti o difformità di funzionamento rispetto a quanto espresso nei requisiti e comprensiva dei relativi test volti alla verifica dell'effettiva risoluzione del bug/malfunzionamento;
- Assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello;

- Manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud qualificato market place presso l’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio; ogni release sviluppata dovrà implementare il sistema informativo in uso senza ulteriori oneri a carico dell'Ente;
- Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SPID, APP IO;

Per quanto riguarda la formazione dei referenti, sopra citata, il Fornitore è tenuto a supportare ed affiancare il Comune per il trasferimento delle competenze relative al nuovo sito realizzato.

ART. 3 2 - REQUISITI FUNZIONALI MINIMI

Il servizio oggetto dell’affidamento ha come obiettivo il setup e l’utilizzo di sistemi software il più possibile interoperabili e aperti che garantiscano elevate possibilità di integrazione e interazione e che consentano di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consentano di rendere più snella ed efficace l’azione amministrativa del nostro Ente, consentano di rendere trasparente l’attività e maggiormente interattivo il rapporto con l’esterno, la connessione tra diversi applicativi anche se forniti da terzi, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati. La pubblicazione da parte di AGID del “Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024”, che individua tra gli elementi principali della trasformazione digitale principi quali “Cloud First”, “Once Only” e “interoperabilità” rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di sistemi informatici che scongiurino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi sia interni che esterni al Comune. Il sito comunale e dei servizi utilizza un certificato https valido e attivo e raggiungibile senza necessità di inserimento del sottodominio “www”.

Il sito istituzionale dovrà prevedere:

- **L’area pubblica;**
- **L’area riservata con accesso profilato per la Stazione Appaltante**, necessaria alla gestione del sito istituzionale, per la quale il Comune indicherà al Fornitore, in fase di esecuzione contrattuale, le caratteristiche e le funzionalità richieste per ciascun profilo e i relativi privilegi;
- **L’area riservata per il cittadino**, funzionale alla richiesta dei servizi e alla loro gestione;
- **La funzionalità di valutazione sito e servizi**, che consenta ai fruitori del sito istituzionale (cittadini, imprese, altre PA) di fornire feedback sull’utilizzo del sito, la disponibilità e il funzionamento dei servizi erogati, in forma descrittiva e/o forma grafica sintetica, secondo quanto indicato nella documentazione del modello;
- **La funzionalità di richiesta di assistenza**, che contenga almeno un rimando alle domande frequenti (FAQ) e a un contatto telefonico degli uffici di competenza, e offra inoltre la possibilità di prenotare un appuntamento e ricorrere a un sistema testuale di messaggistica asincrona;

- **Un'area per la segnalazione disservizi**, che contenga la possibilità di selezionare la tipologia della segnalazione, di inserire il luogo geografico degli oggetti della segnalazione, la descrizione degli oggetti della segnalazione, l'inserimento di eventuali allegati;
- **La funzionalità di prenotazione appuntamento**, in cui il cittadino possa selezionare la sede di riferimento del servizio, le opzioni di giorno e data disponibili presso lo sportello, indicare la motivazione dell'appuntamento.
- **La newsletter**
- **Web Analytics Italia**

Il sito istituzionale dovrà inoltre prevedere l'integrazione con le piattaforme abilitanti (come, a titolo di esempio, SPID, CIE, PagoPA, ANPR, App IO).

In ogni caso, il sito istituzionale dovrà raggiungere gli obiettivi di conformità al modello previsti nel Articolo 6 "REQUISITI TECNICI MINIMI" del presente documento.

L'intero sviluppo del sito comunale, cioè l'insieme delle pagine web ospitate all'interno del dominio istituzionale, in connessione con l'avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Settembre 2022, pubblicato su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 19/09/2022, dovrà garantire le informazioni riguardanti:

- l'amministrazione locale;
- i servizi che essa eroga al cittadino;
- le notizie;
- i documenti pubblici dell'amministrazione stessa;

Dovranno essere garantiti inoltre tutti gli elementi richiesti dalla checklist per l'asseverazione con esito positivo previsti dall'allegato 2 della misura in oggetto.

Dovranno altresì essere previsti i moduli di gestione dei contenuti afferenti le pubblicazioni riguardanti le attività, le notizie e gli eventi, link alle sezioni per la pubblicazioni obbligatorie diretta degli atti su Albo Pretorio, Amministrazione Trasparente.

ART. 4 - SERVIZI DI REALIZZAZIONE DI SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO

Dovranno essere previsti servizi digitali per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online conformemente a quanto descritto nel Modello Comuni, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione. Tali servizi saranno in continuità infrastrutturale (terzi livelli o root dello stesso dominio) e stilistica con il sito istituzionale tale per cui non si debba percepire il reindirizzamento ad altra infrastruttura

In particolare l'Ente, per l'ottenimento dei contributi previsti dall'Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura

1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici “Comuni Investimento 1.4 “Servizi E Cittadinanza Digitale” ha indicato nella domanda di partecipazione i seguenti servizi:

Tipologia servizio I livello	Tipologia servizio II livello	Descrizione del servizio digitale per il cittadino
CERTIFICATI, DOCUMENTI	Atti	Richiedere l'accesso agli atti
DEMOGRAFICI, ELETTORALI, STATISTICI	Pubblicazioni matrimoni	Richiedere una pubblicazione di matrimonio
POLIZIA MUNICIPALE	Parcheggi invalidi	Richiedere permesso per Parcheggio invalidi
	Passo carrabile	Richiedere permesso per passo carrabile

Servizi di Realizzazione di Servizi Digitali per il Cittadino: Elenco delle Tipologie dei Servizi di I livello e dei collegati Servizi di II Livello richiesti dall'Ente nella domanda di partecipazione all'Avviso 1.4.1.

Il fornitore si impegna altresì a garantire inoltre l'implementazione dei seguenti ulteriori servizi in aggiunta a quelli necessari e sottoposti ad asseverazione:

Richiesta Accesso Atti Amministrativi	Accesso ai documenti amministrativi Legge n. 241/1990 e s.m.i.
Richiesta Accesso Civico Generalizzato	L'Accesso civico generalizzato consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni delle pubbliche amministrazioni senza necessità di dimostrare un interesse legittimo (Art. 5, D.Lgs. 33/2013).
Richiesta di Accesso Civico Semplice	L'Accesso civico semplice consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni delle pubbliche amministrazioni senza necessità di dimostrare un interesse legittimo (Art. 5, D.Lgs. 33/2013).
Richiesta di Patrocinio e/o di uso stemma	Richiesta di Patrocinio e/o di uso stemma per ottenere il patrocinio del Comune per iniziative ritenute meritevoli
Richiesta di autorizzazione ad esporre temporaneamente mezzi pubblicitari	Richiesta di autorizzazione ad esporre temporaneamente mezzi pubblicitari
Richiesta Ordinanza modifica viabilità per lavori	Richiesta Ordinanza modifica viabilità per lavori
Richiesta rilascio copia di rapporto di incidente stradale	Richiesta rilascio copia di rapporto semplice od integrale di incidente stradale
Richiesta di occupazione TEMPORANEA/PERMANENTE di suolo pubblico	Richiesta di occupazione TEMPORANEA/PERMANENTE di suolo pubblico
Richiesta di PROROGA di occupazione TEMPORANEA/PERMANENTE di suolo pubblico	Richiesta di PROROGA di occupazione TEMPORANEA/PERMANENTE di suolo pubblico

Richiesta di concessione di assegno per maternità	Richiesta di concessione di assegno per maternità
Dichiarazione Stabilità Manufatti	Dichiarazione Stabilità Manufatti
Autodichiarazione Stabilità Manufatto per Rinnovo Mezzi Pubblicitari	Autodichiarazione Stabilità Manufatto per Rinnovo Mezzi Pubblicitari
Richiesta di autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari	Richiesta di autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari
Richiesta di rinnovo di autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari	Richiesta di rinnovo di autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari
Richiesta di cancellazione dall'albo dei giudici popolari	Richiesta di cancellazione dall'albo dei giudici popolari
Richiesta di cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio	Richiesta di cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio
Richiesta di cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio	Richiesta di cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio
Richiesta di avvio procedimento per la costituzione di unione civile	Richiesta di avvio procedimento per la costituzione di unione civile
Dichiarazione di affidamento delle ceneri	Dichiarazione di affidamento delle ceneri
Comunicazione di cessione di fabbricato	Comunicazione di cessione di fabbricato
Richiesta di avvio del procedimento di divorzio e separazione	Richiesta di avvio del procedimento di divorzio e separazione
Comunicazione di ospitalità in favore di cittadino extracomunitario	Comunicazione di ospitalità in favore di cittadino extracomunitario
Domanda di rateizzazione del pagamento tributi	Domanda di rateizzazione del pagamento tributi
Domanda di autorizzazione per l'apertura di passo carrabile	Domanda di autorizzazione per l'apertura di passo carrabile
Richiesta di certificato di destinazione urbanistica (CDU)	Richiesta di certificato di destinazione urbanistica (CDU)
Domanda di compartecipazione da parte del Comune al pagamento della retta di ricovero	Domanda di compartecipazione da parte del Comune al pagamento della retta di ricovero
Domanda di rilascio/rinnovo/sostituzione/duplicato del contrassegno di parcheggio per disabili (valido 5 anni)	Domanda di rilascio/rinnovo/sostituzione/duplicato del contrassegno di parcheggio per disabili (valido 5 anni)
Richiesta ricerca storica	Richiesta ricerca storica
Domanda di accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD)	Domanda di accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD)
Domanda di rilascio della tessera elettorale per non possesso, furto, smarrimento o esaurimento degli spazi disponibili	Domanda di rilascio della tessera elettorale per non possesso, furto, smarrimento o esaurimento degli spazi disponibili
Domanda di rimborso per errato versamento - Generica	Domanda di rimborso per errato versamento - Generica
Domanda di accesso al servizio di trasporto per anziani e disabili	Domanda di accesso al servizio di trasporto per anziani e disabili

Richiesta di iscrizione all'albo scrutatori di seggio elettorale	Richiesta di iscrizione all'albo scrutatori di seggio elettorale (articolo 9 della legge 30/04/1999 nr. 120)
Richiesta di iscrizione all'albo dei presidenti di seggio elettorale	Richiesta di iscrizione all'albo dei presidenti di seggio elettorale
Richiesta di iscrizione all'albo dei giudici popolari	Richiesta di iscrizione all'albo dei giudici popolari
Domanda di iscrizione al servizio di trasporto scolastico	Domanda di iscrizione al servizio di trasporto scolastico
Dichiarazione di mutamento nella composizione della convivenza	Dichiarazione di mutamento nella composizione della convivenza
Domanda di risarcimento danni per incidente	Domanda di risarcimento danni per incidente
Richiesta per accedere ai buoni spesa	Richiesta per accedere ai buoni spesa
Dichiarazione di Residenza	Dichiarazione di Residenza
Richiesta di assegnazione/verifica del numero civico	Richiesta di assegnazione/verifica del numero civico
Domanda di rilascio/rinnovo/sostituzione/duplicato del contrassegno di parcheggio per disabili (Temporaneo)	Domanda di rilascio/rinnovo/sostituzione/duplicato del contrassegno di parcheggio per disabili (Temporaneo)
Domanda di rimborso per errato versamento - IMU	Domanda di rimborso per errato versamento - IMU
Trasmissione di integrazioni documentali	Trasmissione di integrazioni documentali

Il fornitore garantisce anche adeguata formazione e la disponibilità del software per l'implementazione in autonomia di nuovi servizi e le evoluzioni migliorative del software di editing.

Le interfacce dovranno essere realizzate conformemente a quanto indicato nell'allegato dell'avviso "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni (settembre 2022) a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", integralmente richiamato e pubblicato nella sezione avvisi del portale <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 04/04/2022 (oppure 12/09/2022).

Propedeutica all'erogazione del presente servizio è la redazione, previo eventuale sopralluogo/colloquio con la Stazione Appaltante, di un "Piano Operativo" che contiene il cronoprogramma delle attività previste dal servizio, il quale, una volta redatto, deve essere sottoposto all'approvazione della Stazione Appaltante.

Il tempo massimo previsto per la consegna del Piano operativo è di 30 gg a decorrere dalla data di ricezione dell'ordine.

Si precisa che l'avvio ed il completamento delle attività incluse nel servizio dovranno avvenire nel rispetto delle tempistiche espresse nell'Avviso relativo al finanziamento della misura PNRR 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici.

ART. 4.1 - ATTIVITÀ INCLUSE NEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio prevede per il Fornitore l'espletamento delle seguenti attività minime:

- **Valutazione dello stato dell'arte del servizio**
- **Progettazione e realizzazione dell'intervento di digitalizzazione del servizio**
- **Realizzazione delle interfacce utente**, secondo i modelli di servizio digitale per il cittadino resi disponibili dal Dipartimento per la trasformazione digitale nell'ambito del progetto Designers Italia all'indirizzo <https://designers.italia.it/modello/comuni/> e periodicamente aggiornati;
- **Implementazione delle integrazioni software con i sistemi applicativi di backend** necessari all'erogazione del servizio digitale come ad esempio: **la gestione dei pagamenti verso la Stazione Appaltante e legati all'erogazione del servizio**, etc..
- **Supporto al collaudo da parte del Comune** da realizzarsi mediante assistenza tecnica alla configurazione dell'ambiente di collaudo e mediante sessioni formative dei soggetti individuati dalla Stazione Appaltante per l'esecuzione del collaudo;
- **Supporto al rilascio in esercizio**, da realizzarsi anche mediante presenza on site presso la Stazione Appaltante richiedente e finalizzata a garantire il necessario supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e alle verifiche tecniche successive al rilascio; in particolare, si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- **Garanzia sul software sviluppato, per 12 mesi a partire dal rilascio in esercizio del nuovo sito istituzionale**, finalizzata esclusivamente alla correzione di eventuali bug, malfunzionamenti o difformità di funzionamento rispetto a quanto espresso nei requisiti e comprensiva dei relativi test volti alla verifica dell'effettiva risoluzione del bug/malfunzionamento.
- **Integrazione con il portale dei pagamenti** in uso (EFIL);
- **Integrazione con il protocollo dell'Ente** (Jiride di Maggioli) a mezzo WS funzionale alla protocollazione automatica entro il primo anno di esercizio;
- **Integrazione con l'app.IO** di tutte le istanze e secondo le indicazioni fornite dalla stazione appaltante;
- **Applicativo di Back office** per la gestione delle istanze pervenute e lo stato di avanzamento delle stesse;

ART. 4.2 - REQUISITI FUNZIONALI MINIMI

Si riportano di seguito i requisiti funzionali minimi:

- Integrazione del servizio digitalizzato nel portale istituzionale con possibilità per il cittadino di accedere con utenza profilata;
- presentare tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.
- consentire al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali;

- consentire al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza;
- Predisporre il servizio (in funzione della tipologia) per l'integrazione con servizi esterni anche erogati in modalità SaaS;
- Ogni servizio deve prevedere una scheda informativa conforme alla tipologia di contenuto (content type) "scheda servizio" previsto dal modello di siti istituzionale messo a disposizione da Designers Italia all'indirizzo: [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>] contenente, inoltre, le altre informazioni rilevanti che il Comune potrà richiedere al Fornitore e delle quali fornirà i relativi testi e contenuti;
- Ogni servizio deve rendere disponibile, a valle della chiusura della relativa richiesta, la funzionalità che consente la valutazione di soddisfazione dell'utente;
- Ogni servizio deve rendere disponibile, durante tutta la procedura, la funzionalità di "richiesta assistenza";
- Ogni servizio deve rendere disponibile una funzionalità di caricamento file/documenti da esterno ad integrazione del servizio richiesto, quando e solo se strettamente necessario, in mancanza di alternative digitali.

In ogni caso, la realizzazione dei servizi digitali per il cittadino dovrà soddisfare i requisiti previsti nel paragrafo Requisiti tecnici minimi.

ART. 5 - CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

Le principali caratteristiche funzionali richieste sono di seguito elencate:

- Le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche strumenti "mobile", tutti i giorni a tutte le ore;
- Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve tendere all'interoperabilità attuale e futura con i diversi applicativi mettendo a disposizione connettori, API e services E2E quando invocati da altri applicativi;
- Deve essere possibile ridurre gli errori, le perdite di informazioni e i tempi di ricerca dei documenti, rendendo semplice rapida ed efficace la consultazione e la gestione di archivi e documenti attraverso un sistema di dematerializzazione dei procedimenti, con l'obiettivo finale di eliminare gli archivi cartacei;
- E' necessaria la conformità ai requisiti di accessibilità (legge nr. 4/2004);
- La soluzione deve permettere la valutazione del cittadino utente;
- Deve essere possibile il salvataggio delle attività in corso di lavorazione in qualsiasi momento e la successiva ripresa delle stesse dal medesimo punto e con i medesimi dati salvati (recupero della sessione). Le applicazioni devono poter generare stampe ed effettuare interrogazioni tramite opportune procedure;
- La soluzione deve permettere la possibilità di gestire gli utenti del sistema (autenticazione e autorizzazione) e deve preferibilmente prevedere l'acquisizione dei nomi utenti dal sistema di autenticazione accessi di Active Directory;

- Deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate;
- Deve essere garantita l'esportazione, in qualsiasi momento, dell'intera base di dati (inclusi gli indici o metadati utilizzati per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato;
- Devono essere rese possibili, utilizzando le sole funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la generazione di documenti nei formati standard (CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS) da destinare ad altri utilizzi;
- Deve essere messo a disposizione il back office per la gestione da parte degli uffici delle attività e lo sviluppo di workflow con visione nell'area riservata del cittadino dello stato di avanzamento delle istanze;
- Deve essere messa a disposizione dal CMS la funzionalità di condivisione dei contenuti tra siti diversi per eventi e notizie;
- Devono essere garantite la federazione con SPID, CIE, EIDAS che garantisce il funzionamento con tutti gli identità provider. Sono incluse le migrazione da SAML2 al protocollo OpenIDconnect senza onere per l'Amministrazione quando gli Identity Provider saranno tutti in grado di gestire le chiamate
- La soluzione dovrà inoltre garantire l'eventuale passaggio e la manutenzione a nuove identità digitale unica rilasciate dallo Stato senza oneri aggiuntivi per l'Ente;
- A richiesta dell'Ente il fornitore dovrà valutare le configurazioni per rendere tutti i servizi accessibili attraverso l'utilizzo della piattaforma "federa" di Lepida/ Regione Emilia Romagna e sue successive evoluzioni e aggiornamenti;
- Software di editing e ogni tipo di evoluzione del medesimo per la creazione di moduli, servizi e nuove istanze e relativa formazione;

ART. 6 - REQUISITI TECNICI MINIMI

La seguente tabella sintetizza i requisiti tecnici minimi, i riferimenti normativi e la documentazione o i kit a supporto.

Il Fornitore è tenuto al rispetto dei requisiti di seguito riportati e dovrà produrre, propedeuticamente rispetto alla chiusura delle attività contrattuali, specifica autodichiarazione in cui attestare il rispetto di ciascuno dei vincoli qui rappresentati.

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti Normativi e materiale asupporto
Esperienza utente	Consistenza dell'utilizzo delle font(librerie di caratteri)	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Libreria di elementi di interfaccia	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Schede informativa di servizio per il cittadino	Sito istituzionale	Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello.In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione
	Utilizzo di temi perCMS	Sito istituzionale	nel caso in cui utilizzi un content management systemdi cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Vocabolari controllati	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dalmodello di sito comunale ovvero o quelli appartenenti al vocabolario controllato europeooeurovoc	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti Normativi e materiale asuporto
	Voci di menù di primo livello	Sito istituzionale	Il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione
	Voci di menù di secondo livello	Sito istituzionale	Nel sito comunale le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione
Funzionalità	Prenotazione appuntamenti	Sito istituzionale	il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Richiesta di assistenza / contatti	Sito istituzionale	All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Richiesta di assistenza / domande frequenti	Sito istituzionale	Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Segnalazione di disservizio	Sito istituzionale	Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	Sito istituzionale	Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti Normativi e materiale asupporto
	Valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	Sito istituzionale	Il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative"	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
Normativa	Cookie	Sito istituzionale	Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	Dichiarazione di accessibilità	Sito istituzionale	Il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	AgID: Dichiarazione di accessibilità AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici Direttiva UE n. 2102/2016 Legge 9 gennaio 2004, n. 4 Web Content Accessibility Guidelines -WCAG 2.1
	Informativa privacy	Sito istituzionale	Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti Normativi e materiale asuportato
	Licenza e attribuzione	Sito istituzionale	Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni sul sito con licenza aperta (es. CC-BY4.0)	Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; d.lgs. n. 36/2006 AgID Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni
Performance	Velocità e tempi di risposta	Sito istituzionale	nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
Sicurezza	Certificato https	Sito istituzionale	Il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	AgID Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	Dominio istituzionale	Sito istituzionale	Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia	AgID Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"
Esperienza utente	Accedere al servizio / identità digitale	Servizi digitali per il cittadino	immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti Normativi e materiale asuportato
Esperienza utente	Conferma di presa in carico dell'istanza	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	Servizi digitali per il cittadino	Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Once only, fruizione di dati precedenti	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 Art. 41, CAD AgID Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
Salvataggio della bozza di istanza	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente in ogni momento della compilazione dell'istanza la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023	

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti Normativi e materiale asuportato
	Suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale, al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempiioi cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023 Art. 3, CAD Art. 41, CAD AgID Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documentiinformatici
	Verifica stato istanza, progresso	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Verifica stato istanza, tempo massimo	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicitaal cittadino la data di presa in carico dell'istanza, e delladata ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 L. 241/1990, art. 2
Funzionalità	Effettuare il pagamento	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme dipagamento completamente digitali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Art. 5, CAD

Categoria	Criterio	Dove si applica	Descrizione del criterio	Riferimenti Normativi e materiale asupporto
	Prenotazione appuntamenti	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un'appuntamento presso gli uffici presso l'ufficio di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
Normativa	Cookie	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	Dichiarazione di accessibilità	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	AgID: Dichiarazione di accessibilità AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici Direttiva UE n. 2102/2016 Legge 9 gennaio 2004, n. 4 Web Content Accessibility Guidelines -WCAG 2.1
	Informativa privacy	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016
Performance	Velocità e tempi di risposta	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), calcolati e verificati tramite lighthouse, atti a consentire una fruizione adeguata	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
Sicurezza	Certificato https area servizi per il cittadino	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo	Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	Sottodominio servizi	Servizi digitali per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia	AgID Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD “.gov.it”



ART. 7 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

- Incontro con il Comune per l'analisi dei dati (da effettuarsi in presenza di 4 ore)
- 3 sessioni di formazione in presenza
- 3 sessioni di formazione in remoto
- 1 sessione da remoto di 4 ore di formazione tecnica per i referenti dell'ente per poter gestire le istanze in autonomia

ART. 8 - ASSISTENZA, MANUTENZIONE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Fornitore deve garantire le seguenti prestazioni:

A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement)

Il Fornitore, nel periodo di riferimento del contratto, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati:

- **Help Desk di primo livello** tramite ticketing web per usufruire dell'assistenza sulle procedure. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di un form preimpostato con il quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta. Del ticket aperto deve essere fornito riscontro e-mail al richiedente. Il Fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento.

Il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana e per 365 giorni l'anno. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket entro un'ora dalla segnalazione, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. Il Fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi dell'Amministrazione stessa e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.

- **Help Desk di secondo livello**, erogato tramite assistenza telefonica. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del Fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle ore 17.30 per tutta la durata del contratto.
- Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

B. 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 verificatisi (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.

C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa, nel periodo di riferimento del contratto, 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) senza oneri a carico dell'Amministrazione ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

1. Adeguamenti all'ultima release del modello Bootstrap Kit Italia di AGID di sito istituzionale per i Comuni italiani in termini design, accessibilità, usabilità e conformità alle normative vigenti;
2. 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;
3. 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, spazio hosting etc.);
4. 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;
5. Migrazioni di piattaforma non richieste dall'Ente;
6. 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 adeguativi 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 il 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 senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione per le funzionalità già presenti nel sistema;

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.

D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica, nel periodo di riferimento del contratto, 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.

E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente affidamento, e nel periodo di riferimento del contratto, dovranno essere erogati 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, a 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 certificata Marketplace Agid. ora ACN.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,00%; 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".

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.

Valori soglia

- in caso di problema bloccante (es. non raggiungibilità del server, impossibilità di invio istanze) ripristino delle funzionalità entro 60 minuti dalla chiamata; e correzione di eventuali bug entro 120 minuti dalla diagnosi;
- in caso di problema NON bloccante: ripristino delle funzionalità entro 24 ore dalla chiamata, e correzione entro 48 ore;
- in ogni caso, per richieste di assistenza a supporto delle attività degli operatori dell'Ente, dovrà essere fornito riscontro entro 120 minuti dalla richiesta e comunque non oltre le 24 ore dalla segnalazione in caso di irreperibilità dell'operatore richiedente (es. termine dell'orario di servizio).

ART. 9 - TECNOLOGIA

Il back-end deve essere realizzato in tecnologia web, completamente sviluppata su motori, framework, linguaggi e formati file standard ed open source e nel rispetto dei seguenti principi generali:

- **Once only:** le informazioni richieste all'utente possono essere ottenute solo al primo utilizzo; ai successivi utilizzi, il sistema deve riconoscere l'utente ed associargli le informazioni da egli già inserite (es. indirizzo di posta elettronica, numero di telefono, ecc.).
- **Mobile first:** realizzare un'esperienza web pensata e creata nativamente per i display di dimensioni ridotte, come quelli degli smartphone e che viene progressivamente adattata e integrata per i display di maggioridimensioni., nonché altri accorgimenti tecnici per rendere completamente fruibili i servizi in piena mobilità.

- **Privacy by design e by default:** il sistema di tutela dei dati personali deve porre l'utente al centro, in tal modo obbligando il titolare del trattamento ad una tutela effettiva da un punto sostanziale, non solo formale, cioè non è sufficiente che la progettazione del sistema sia conforme alla norma se poi l'utente non è tutelato; inoltre per impostazione predefinita il sistema deve trattare solo i dati personali nella misura necessaria e sufficiente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario a tali fini. Occorre, quindi, progettare il sistema di trattamento di dati garantendo la non eccessività dei dati raccolti, in modo che l'interessato riceva un alto livello di protezione anche se non si attiva per limitare la raccolta dei dati (es. tramite opt out).
- **Secure by design e by default:** la sicurezza del sistema deve essere presa in considerazione sin dalle fondamenta del progetto, allo scopo di mettere in campo strategie efficaci, sviluppate in fase di progettazione, permettendo quindi di identificare le soluzioni migliori, adattando, se necessario, lo sviluppo ai parametri di sicurezza. La sicurezza del sistema deve essere garantita in ogni momento del suo utilizzo.
- **Accessible by design e by default:** i servizi digitali devono essere progettati in modo da includere già dalle basi della progettazione i requisiti di accessibilità. Progettare accessibile è necessario per sostanziare i principi generali legati all'inclusione e al design for all, che spesso, pur essendo teoricamente presenti, non trovano una reale applicazione esecutiva. Le fasi di progettazione antecedenti allo sviluppo possono e devono quindi includere le considerazioni e le strategie relative all'accessibilità, che i designer devono poter applicare ai progetti in base agli specifici ruoli professionali.
- **Usable by design e by default:** è fondamentale utilizzare un approccio human/user centered per cui la progettazione del sistema sia guidata dall'analisi e dalla conoscenza articolata dei bisogni, delle caratteristiche degli utilizzatori e dei contesti d'uso. Nella progettazione è necessario pensare a chi utilizzerà realmente il servizio, e il modello di riferimento del progettista deve coincidere con quello dell'effettivo utilizzatore.
- **Interoperable by design e by default:** tutte le amministrazioni devono aderire agli standard tecnologici ed utilizzare pattern e profili del nuovo Modello di interoperabilità AgID, che consentirà di definire ed esporre Application Programming Interface (API) conformi agli standard consolidati anche in ambito EU.

I client non dovranno necessitare di nessun software e/o impostazione particolare, se non della possibilità di utilizzo in modo efficace di un qualsiasi browser web e deve essere completamente indipendente da un qualche specifico browser e dai ben noti problemi di compatibilità con le loro diverse versioni.

La soluzione proposta dispone nativamente di tecnologie destinate al completo utilizzo della stessa a mezzo dei dispositivi mobili più diffusi quali smartphone, tablet, ecc. (come minimo quelli con sistemi operativi Google Android ed Apple iOS/iPhone/iPad).

Deve essere richiesto un impiego contenuto di banda di connettività.

La soluzione deve consentire una configurabilità diversificata, in funzione delle specifiche esigenze dell'Ente, anche mutevoli nel tempo:

- utilizzo su reti tradizionali LAN private;
- utilizzo su reti intranet/extranet, anche mobile;
- utilizzo su reti internet/extranet, anche mobile.

Devono essere garantiti astrazione dall'hardware e dal sistema operativo, gestione ed integrità delle transazioni, autenticazione, sicurezza, scalabilità, bilanciamento del carico, messaggistica transazionale.

Aderenza ai criteri di alta accessibilità: le componenti di servizio al cittadino, ai professionisti e alle imprese proposte devono essere in linea con la normativa sull'accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n.4 e successive direttive, DL 179/2012, art. 23 ter, comma 5bis del CAD).

Interazione con ambienti esterni: al fine di garantire una migliore interazione con il portale web e con gli sviluppi e le evoluzioni applicative future è privilegiato l'utilizzo di modalità di interazione via XML e Web Services.

Gestione della sicurezza: per quanto riguarda il controllo degli accessi e delle transazioni, particolare attenzione deve essere rivolta al sistema di gestione della sicurezza, ottenuto attraverso sia strumenti di autenticazione consolidati, sia modalità di accesso (via CNS, CIE, SPID, EIDAS etc.); deve inoltre essere prevista la centralizzazione dell'autenticazione e la gestione del Single Sign On (SSO) fra le diverse componenti applicative.

Univocità del dato: il sistema proposto deve prevedere la non ridondanza del dato, pertanto dovrà essere prevista un'unica banca dati per la gestione di tutte le informazioni. La gestione delle anagrafiche e di tutte le informazioni condivise dovrà essere univoca per tutte le applicazioni oggetto del presente capitolato. L'elemento base dati, infatti, riveste particolare importanza all'interno di questo progetto e la sua costituzione dovrà determinare un miglior utilizzo del sistema oltre che una migliore interazione tra l'operato dei vari uffici.

Flessibilità: la struttura dell'applicativo dovrà essere flessibile e consentire un'ampia scelta di personalizzazioni per far fronte alle differenti necessità organizzative. Dovrà essere utilizzata una gestione delle informazioni e dei parametri che possa consentire interventi da parte dell'operatore in modo immediato, consentendo di modificare i criteri di gestione a seguito di nuove esigenze.

Aderenza alle linee guida dell'eGovernment: nel rispetto delle evoluzioni attualmente in essere nell'ambito dell'adozione dei dispositivi di autenticazione, il sistema deve prevedere un'integrazione con le emergenti componenti di autenticazione (CIE; CNS; EIDAS, firma digitale stand-alone e remota, SPID, ecc.).

Disponibilità di servizi di interazione con cittadini ed imprese: nell'ambito della soluzione applicativa dovranno essere erogati tramite un portale tutti i servizi e le informazioni comprese nei procedimenti amministrativi e di interazione con gli utenti di carattere pubblico e mediante accesso autenticato. Le informazioni pubblicate attraverso il portale dovranno essere attinte direttamente dalla banca dati univoca.

Interazione con i più diffusi strumenti di office (soprattutto open source: Open Office, Libre Office, ecc.).

Il sistema implementa specifiche tecnologie per garantire un nucleo minimo di misure che rispondono a criteri di sicurezza predefiniti, tenendo in primissimo piano i concetti di privacy e sicurezza by design e by default. Tra esse comprende come minimo:

- la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento dei dati.

Inoltre, in merito alla specifica e delicata funzione dell'Amministratore di Sistema, tutta la piattaforma deve essere progettata e sviluppata per essere perfettamente aderente alle indicazioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali che ha emesso in data 27 novembre 2008 (e s.m.i. del 25/6/2009) il Provvedimento Generale denominato "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore di Sistema", con l'intento di promuovere presso titolari di trattamento dati e pubblico la consapevolezza della delicatezza del ruolo di Amministratore di Sistema.

In particolare, sono implementare specifiche funzioni che consentano la puntuale verifica dell'operato degli Amministratori di Sistema, anche a mezzo di logging di tutte le operazioni effettuate (complete di informazioni aggiuntive, quali motivazione, data, durata, ecc.), per acclarare che le attività svolte dall'amministratore siano effettivamente conformi alle mansioni attribuite.

ART. 10 - NORMATIVA E MATERIALI A SUPPORTO

Il Fornitore deve garantire e periodicamente aggiornare la definizione e orientamento della progettazione nonché della realizzazione del sito e dei servizi digitali per il cittadino erogati secondo quanto definito dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e dalle Linee Guida adottate ai sensi dell'art. 71 dello stesso decreto, tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

NORMATIVA

- a) D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice della Stazione Appaltante digitale (CAD)
- b) Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- c) D.L. 77/2021 (Decreto semplificazioni)
- d) circolare AgID 63/2013 "Linee guida per la valutazione comparativa prevista dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice della Stazione Appaltante digitale
- e) Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
- f) Accessibilità
 - a. AgID: Dichiarazione di accessibilità
 - b. AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici
 - c. Direttiva UE n. 2102/2016
 - d. Legge 9 gennaio 2004, n. 4
 - e. Web Content Accessibility Guidelines - CAG 2.1 g)

- f. Reg. UE n. 679/2016 (“GDPR”)
- g) AgID Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
- h) AgID Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD “.gov.it”
- i) AgID Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
- j) Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- k) AgID Linee guida sull’interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
- l) Riuso - CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti):
https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_VI-articolo_69.html?highlight=riuso

MATERIALI A SUPPORTO

- a) Documentazione del modello Comuni <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs>

ART. 11 - CRITERI DI ACCETTAZIONE DEI SERVIZI REALIZZATI

Obiettivi di miglioramento dei siti comunali

Per quanto riguarda i siti comunali, l’obiettivo è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l’e-government benchmark relativamente agli indicatori della ‘user-centricity’ e della trasparenza, come indicato dall’eGovernment benchmark “Method Paper 2020-2023” visibile al link

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

Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino

Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l’obiettivo è 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.

Raggiungimento dell’obiettivo di conformità

In conseguenza degli obiettivi prima espressi, al termine del processo di rilascio dei servizi realizzati, l’affidatario dovrà attestare la conformità alle caratteristiche riportate nella tabelle presenti nelle pagine seguenti, tenendo presente che:

- i riferimenti tecnici alla “documentazione di modello del sito comunale” sono da considerarsi nella versione minima V1-2022, e in ogni caso nell’ultima versione “stabile” disponibile alla data di avvio lavori, disponibile all’indirizzo

[https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/;](https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/)

- i riferimenti tecnici alla libreria “Bootstrap Italia” sono da considerarsi nella versione minima 2.0, e in ogni caso nell’ultima versione citata all’interno della “documentazione di modello di sito comunale” alla data di avvio lavori all’indirizzo

[https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/;](https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/)



- i riferimenti tecnici a template di CMS, forniti come materiale di supporto, sono da considerarsi nell'ultimaversione disponibile alla data di avvio lavori, all'indirizzo

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

e fermo restando che sono sempre valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, a cui l'Aggiudicatario è tenuto sempre a dare piena ed esaustiva applicazione.

A						Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato						
Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati			SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica			Note			
C.SI.1.1			Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.						Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni			
C.SI.1.2			Libreria di elementi di interfaccia Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.						Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni			
C.SI.1.3			Schede informative di servizio per il cittadino Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.						Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni			
C.SI.1.4			Utilizzo di temi per CMS (Content Management System) Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.						Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni			



A Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato						
Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.1.5	Vocabolari controllati Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.1.6	Voci di menù di primo livello Il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.1.7	Titoli delle pagine di secondo livello Nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.2.1	Prenotazione appuntamenti Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.2.2	Richiesta di assistenza / contatti All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	



A Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato						
Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.2.3	Richiesta di assistenza / domande frequenti Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.2.4	Segnalazione disservizio Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.2.5	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.2.6	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	
C.SI.3.1	Cookie Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni	



A Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato						
	Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati	SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
					Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021	
C.SI.3.2	<p>Dichiarazione di accessibilità</p> <p>Il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.</p>				<p>Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune</p> <p>Documentazione del modello Comuni AgID - Dichiarazione di accessibilità AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 Legge 9 gennaio 2004 n. 4 Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1</p>	
C.SI.3.3	<p>Informativa privacy</p> <p>Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.</p>				<p>Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune</p> <p>Documentazione del modello Comuni Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 ("GDPR")</p>	
C.SI.3.4	<p>Licenza e attribuzione</p> <p>Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale.</p>				<p>Sito web del Comune</p> <p>Documentazione del modello Comuni Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD") art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013 d.lgs. n. 36/2006</p>	



A Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato						
Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
					AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni	
C.SI.4.1	<p>Velocità e tempi di risposta</p> <p>Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.</p>				<p>Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune</p> <p>Documentazione del modello Comuni</p>	
C.SI.5.1	<p>Certificato https</p> <p>Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.</p>				<p>Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune</p> <p>Documentazione del modello Comuni Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)</p>	
C.SI.5.2	<p>Dominio istituzionale</p> <p>Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.</p>				<p>Dichiarazione e documentazione rilasciata dal Fornitore Sito web del Comune</p> <p>Documentazione del modello Comuni Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani</p>	

Criteri di Accettazione Servizio di Realizzazione Sito Internet

B Puntii di verifica di conformitii tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo						
Verifica di conformitii tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.1	Accedere al servizio / identitii digitale Immediatamente a valle della scheda di servizio,  presente tramite l'interfaccia la possibilitii di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identitii digitale.				Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni CAD - Sezione III (Identitii digitali, istanze e servizi online) , art. 64 e ss	
C.SE.1.2	Conferma di presa in carico dell'istanza I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino, possibilmente in modalitii multicanale sfruttando quanto piii possibile le piattaforme giii a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza.					
C.SE.1.3	Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) I servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.					
C.SE.1.4	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima					



B Punti di verifica di conformità tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo					
Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati	SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.					
C.SE.1.5 Once only, fruizione di dati precedenti I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune.					
C.SE.1.6 Salvataggio della bozza di istanza I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito.					
C.SE.1.7 Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale I servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio.					
C.SE.1.8 Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della					

B Puntii di verifica di conformitii tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo					
Verifica di conformitii tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati	SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili).					
C.SE.1.9 Verifica stato istanza, progresso I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare, tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza attraverso le sue tappe principali.					
C.SE.1.10 Verifica stato istanza, tempo massimo Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio.					
C.SE.2.1 Effettuare il pagamento I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.					

Punti di verifica di conformità tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.2.2	Prenotazione appuntamenti I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.					
C.SE.3.1	Cookie I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente.					
C.SE.3.2	Dichiarazione di accessibilità I servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.					
C.SE.3.3	Informativa privacy I servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.					
C.SE.4.1	Velocità e tempi di risposta Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche					



B						Punti di verifica di conformità tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo					
Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati			SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica			Note		
standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.											
C.SE.5.1	Certificato https servizi digitali per il cittadino I servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo.										
C.SE.5.2	Sottodominio servizi I servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.										

Criteria di Accettazione Servizio di Realizzazione dei Servizi Digitali per il Cittadino

Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” - Comuni (settembre 2022)

Indice

Ambito di applicazione	2
Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici	2
Siti comunali	2
Obiettivi di miglioramento dei siti comunali	2
Nota metodologica per i siti comunali	2
Servizi per il cittadino	3
Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino	3
Nota metodologica per i servizi al cittadino	3
Modalità e pacchetti di adesione	3
Cronoprogramma	4
Implementazione di sito comunale	4
Il contenuto del modello di sito comunale	4
Materiali a supporto	4
Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale	5
Raccomandazioni progettuali	7
Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione	8
Lista dei servizi	8
Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino	10
Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino	11
Raccomandazioni	13
Verifica della conformità	14
Listino di riferimento	14

Ambito di applicazione

Il presente documento descrive le modalità e i servizi di progettazione e sviluppo compresi nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali al cittadino che consentiranno il miglioramento dell'esperienza utente dei servizi al cittadino tramite l'Investimento 1.4.1 - *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Citizen experience*.

Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Per il perimetro dell'avviso, per *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici* si intende come i cittadini fruiscono l'insieme di:

- **siti comunali**, cioè l'insieme delle pagine web che possono essere ospitate all'interno di uno dei domini istituzionali riservati per i Comuni italiani da parte dell'Anagrafe dei domini, il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:
 - all'amministrazione locale;
 - ai servizi che essa eroga al cittadino;
 - alle notizie;
 - ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa;
- **servizi digitali per il cittadino** erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione.

Siti comunali

Obiettivi di miglioramento dei siti comunali

Per quanto riguarda i siti comunali, l'obiettivo del presente avviso è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il *modello di sito comunale*, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'[eGovernment benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Nota metodologica per i siti comunali

Il modello standard per i siti dei Comuni è stato realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia, all'interno della collaborazione tra il Dipartimento della Trasformazione Digitale (da qui in poi anche "DTD") e l'Agenzia per l'Italia Digitale (da qui in poi anche "AgID"). Attraverso verifiche e analisi euristiche e test di usabilità con i cittadini sono stati definiti gli interventi di miglioramento del sito, ristrutturazione dell'architettura informativa, riprogettazione delle interfacce e nuove funzionalità, in continuità con le indicazioni e direttive UE. Di recente il modello è stato inoltre aggiornato per migliorarne la navigazione, l'usabilità e l'accessibilità.

Il modello per i siti dei Comuni non solo favorisce il rispetto delle normative vigenti ma anticipa anche alcuni standard a livello europeo di trasparenza e user-centricity. Il modello si pone lo scopo di promuovere la digitalizzazione e migliorare l'esperienza dei Cittadini, attraverso strumenti e componenti predefiniti, a supporto della progettazione e dello sviluppo. Il modello tiene inoltre in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti, i veri e propri utilizzatori del modello, e le figure operative che lo dovranno implementare.

Servizi per il cittadino

Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino

Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l'obiettivo del presente avviso è 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.

Nota metodologica per i servizi al cittadino

In continuità con lo sviluppo del modello di sito comunale avviato dal Team per la Trasformazione Digitale, il DTD ha svolto una attività di ricerca, progettazione e realizzazione di flussi di servizi comunali. Tale attività:

- estende gli obiettivi già descritti del modello di sito comunale, mutuandoli sul campo dei servizi;
- incorpora l'applicazione degli standard di 'user centricity' e trasparenza impostati a livello europeo, sia rispetto ai flussi di interazione che a usabilità e accessibilità delle schermate.

In particolare sono state sintetizzate cinque tipologie di flussi di servizio ricorrenti, attraverso servizi per il cittadino per natura molto eterogenei tra loro, cioè pattern ripetibili di moduli e schermate che costituiscono l'interfaccia di fruizione del servizio digitale per il cittadino.

A seguito di:

- un'analisi e prioritizzazione in funzione dello stato di diffusione territoriale e frequenza di utilizzo;
- un'analisi e prioritizzazione, in funzione dello stato attuale di digitalizzazione e dei livelli di fruibilità;
- un'analisi tipologica dei servizi e degli step necessari alla loro erogazione;
- un processo di progettazione e validazione dei modelli di erogazione desiderati futuri;

sono stati identificati:

- una *Lista di servizi digitali per il cittadino* contestuali ad eventi della vita rilevanti in maniera eterogenea per le diverse fasce di popolazione, con particolare focus su un target già predisposto all'uso del digitale, come ad esempio le neo-famiglie e i professionisti;
- 5 *Tipologie di flussi di interfaccia*, ricorrenti rispetto all'erogazione di servizi digitali per il cittadino, validati su una lista di 26 diverse procedure afferenti a 9 diverse Categorie di servizio definite a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca. Flussi, servizi per il cittadino e procedure corrispondenti sono stati scelti considerando il vantaggio apportato sia direttamente al cittadino che all'amministrazione che deve erogare il servizio, includendo sia quelli dove il cittadino completa un adempimento verso l'amministrazione, sia quelli dove il cittadino si vede erogata una prestazione.

L'implementazione di tali servizi al cittadino, facilitata dalle tipologie di flussi di interfaccia, consente così non solo il raggiungimento di Linee Guida a livello nazionale, ma anticipa standard europei alzando così la qualità complessiva dell'esperienza del cittadino.

Modalità e pacchetti di adesione

L'Ente che aderisce all'avviso dovrà obbligatoriamente implementare il modello per il sito dei Comuni ("**Pacchetto cittadino informato**"), attraverso le modalità descritte nel paragrafo "Implementazione di sito comunale". Per il riconoscimento dell'obiettivo conseguito, l'Ente dovrà provvedere a rendere disponibile il proprio sito comunale e attenersi ai criteri di conformità secondo quanto previsto dal paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale.*

L'Ente ha inoltre **la possibilità** di selezionare, a seconda della dimensione del Comune, un numero massimo di servizi digitali per il cittadino, selezionabili dalla *lista di servizi digitali per il cittadino* ("**Pacchetto cittadino attivo**"). In questo caso l'Ente dovrà provvedere al ridisegno dei servizi scelti utilizzando le tipologie di flussi di interfaccia descritte nel relativo paragrafo, o comunque garantire i criteri di conformità descritti nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino.*

Cronoprogramma

Le attività di progettazione e sviluppo comprese nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali dovranno essere eseguite nei seguenti termini:

Per i Comuni fino a 5.000 abitanti:

- massimo 6 mesi (180 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 9 mesi (270 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Per i Comuni con più di 5.000 abitanti:

- massimo 9 mesi (270 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 12 mesi (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Eventuali variazioni dei tempi definiti dal cronoprogramma dovranno essere comunicate attraverso un'apposita funzionalità disponibile in Piattaforma.

Le attività si intendono concluse al momento in cui:

- Il sito e gli eventuali servizi selezionati in fase di adesione risultano disponibili online
- È stata compilata la checklist di conformità indicata nel paragrafo *Verifica della conformità*

Implementazione di sito comunale

Il contenuto del modello di sito comunale

Il modello di sito comunale, messo a disposizione all'indirizzo [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>] comprende due strumenti fondamentali: l'architettura dell'informazione del sito comunale e i template html del sito comunale.

L'architettura dell'informazione del sito comunale:

L'architettura dell'informazione del sito comunale definisce e organizza le informazioni contenute all'interno del sito di un Comune, e rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.

L'architettura contiene indicazioni sulla gerarchia delle pagine di primo e secondo livello, sui content type, sui sistemi di navigazione e sulle tassonomie per tutte le aree del sito di un Comune.

L'architettura non contiene una descrizione dettagliata delle caratteristiche dei singoli servizi digitali di un Comune, ma una struttura standard di presentazione di un servizio digitale per il cittadino (scheda servizio) fino alla sua parte informativa.

I template html del sito comunale

Il modello di sito comunale è stato tradotto in una serie di template HTML già pronti all'uso e validati in termini di accessibilità e conformità alle linee guida emanate ai sensi del CAD, in cui ogni Comune può inserire i propri contenuti specifici secondo quanto previsto nell'architettura dell'informazione.

L'ente realizzerà e pubblicherà il proprio sito comunale attraverso l'eventuale uso di fornitori esterni, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino informato**, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino attivo**.

Materiali a supporto

Per facilitare il processo di implementazione del modello, verranno progressivamente messi a disposizione anche i seguenti materiali:

- **Documentali e normativi** all'indirizzo [<https://designers.italia.it/>]
 - **linee guida** per il design di siti e servizi;
 - **manuale** operativo atto a supportare e complementare le linee guida;
- **Tecnici e tecnologici** all'indirizzo [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>]
 - **Documentazione tecnica** di uso dei template html, architettura dell'informazione, prototipi ed elementi di interfaccia ;
 - Risorse per una corretta **gestione della migrazione dei contenuti** esistenti;
 - **Prototipo interattivo a media definizione**: mostra concretamente i flussi di operazioni che vengono svolte per far sì che il cittadino possa portare a termine i compiti desiderati. L'assenza di dettagli grafici permette di concentrarsi sulle operazioni, invece che sull'aspetto estetico del sito;

- **Prototipo interattivo ad alta definizione:** mostra l'aspetto grafico del sito nelle versioni desktop e mobile, e gli elementi di interfaccia utili a realizzare i template in HTML;
- **Temi di CMS:** permettono di abbreviare la fase di realizzazione e implementare direttamente architettura dell'informazione e codice html pronto all'uso sulle più comuni piattaforme di gestione contenuti come, ad esempio, Wordpress;
- **Librerie di elementi di interfaccia:** l'insieme di strumenti visuali e di codice su cui è stata verificata l'accessibilità, che consente una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace di eventuali parti non coperte dal modello;
- **App di valutazione dell'adesione ai modelli:** è un applicativo desktop a supporto degli sviluppatori che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e la corrispondenza ai criteri di conformità del sito durante lo sviluppo e dopo, in particolare rispetto ai criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Informato.

Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale

Al termine del processo di rilascio del sito comunale, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche, che rappresentano ai fini di questo avviso la conformità del sito comunale realizzato al modello fornito.

Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	C.SI.1.1 coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)	il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.2 libreria di elementi di interfaccia	il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.3 schede informative di servizio per il cittadino	nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione
	C.SI.1.4 utilizzo di temi per CMS (Content Management System)	nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.5 vocabolari controllati	il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione EuroVoc
	C.SI.1.6 voci di menù di primo livello	il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione

Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
	C.SI.1.7	titoli delle pagine di secondo livello	nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione
funzionalità	C.SI.2.1	prenotazione appuntamenti	il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.2.2	richiesta di assistenza / contatti	all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti	il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ) Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.4	segnalazione disservizio	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.5	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.6	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio	il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
normativa	C.SI.3.1	cookie	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente <ul style="list-style-type: none">▪ Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021▪ Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.3.2	dichiarazione di accessibilità	il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1 <ul style="list-style-type: none">▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici▪ Direttiva UE n. 2102/2016▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1▪ Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.3.3	informativa privacy	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente Docs Italia, documentazione Modello Comuni Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")

Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
	C.SI.3.4 licenza e attribuzione	il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); ▪ art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; ▪ d.lgs. n. 36/2006 ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riutilizzo di software per le pubbliche amministrazioni
performance	C.SI.4.1 velocità e tempi di risposta	nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
sicurezza	C.SI.5.1 certificato https	il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	Agid Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	C.SI.5.2 dominio istituzionale	il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni

Nella colonna "descrizione di criterio per il sito comunale",

- i riferimenti tecnici alla "documentazione di modello del sito comunale" sono da considerarsi nella versione minima V1-2022, e in ogni caso nell'ultima versione "stabile" disponibile alla data di avvio lavori, disponibile all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>];
- i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 2.0, e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>];
- i riferimenti tecnici a template di CMS, forniti come materiale di supporto, sono da considerarsi nell'ultima versione disponibile alla data di avvio lavori, all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>]

Raccomandazioni progettuali

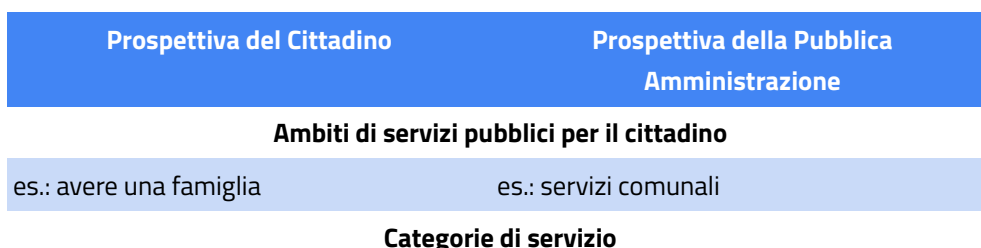
Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente avviso, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei siti comunali, cui si consiglia di dare seguito nell'ambito di attività progettuali sviluppate internamente o tramite l'ausilio di fornitori:

Categoria	Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	R.SI.1.1 metatag	nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Schema.org
normativa	R.SI.2.1 infrastrutture Cloud	il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito comunale, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura possono essere coperti dalla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per i comuni, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Comunicazione istituzionale web e open data" Strategia Cloud Italia
	R.SI.2.2 riuso	il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"	Docs Italia, documentazione Modello Comuni CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni

Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione

Lista dei servizi

Per facilitare la comprensione del livello di granularità degli obiettivi di questo avviso, per quanto riguarda i **servizi digitali per il cittadino** è necessario specificare i diversi livelli di dettaglio cui questo documento fa riferimento, che collegano da un lato i bisogni del cittadino, dall'altra i livelli di granularità di categorie della classificazione dei servizi per le amministrazioni (definita a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca, in conformità con l'avviso 1.2) e le procedure amministrative:



es.: dare un'istruzione a mio figlio es.: istruzione, formazione e sport

Servizi all'amministrazione

es.: mandare mio figlio a scuola es.: servizi scolastici

Servizio digitale per il cittadino

es.: iscrizione alla scuola dell'infanzia es.: domanda con graduatoria

Tutti i servizi della seguente lista possono essere oggetto di realizzazione secondo quanto previsto dal paragrafo "raggiungimento dell'obiettivo per il singolo servizio digitale per il cittadino", qualora l'ente aderisca al **Pacchetto cittadino attivo**. Essi sono stati identificati per diffusione e frequenza d'uso, bilanciando tanto i servizi a vantaggio prevalente del cittadino (quali vantaggi economici, domande con graduatoria, servizi a pagamento) quanto quelli a vantaggio prevalente dell'amministrazione (pagamenti dovuti, permessi e autorizzazioni).

La lista indica la categoria scelta come riferimento per facilitare gli enti più piccoli, il nome del servizio digitale al cittadino, la descrizione e la specifica tipologia di flusso di interfaccia che serve come riferimento della fase di realizzazione.

Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione		Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
Urbanistica ed edilizia	Parcheggi	1	Richiedere permesso di Parcheggio per residenti	Servizio relativo al rilascio di un'autorizzazione per posteggiare nelle aree di Parcheggio pubblico a pagamento	Permessi e Autorizzazioni
Tributi e pagamenti	Tributi maggiori	2	Pagare tributi IMU	Servizio di pagamento relativo all'adempimento delle obbligazioni tributarie relative alle rendite catastali	Pagamenti dovuti
Tributi e pagamenti	Canoni	3	Pagare canone CIMP	Servizio di pagamento del canone per la diffusione o l'esposizione di messaggi pubblicitari nel territorio comunale	Pagamenti dovuti
Tributi e pagamenti	Canoni	4	Pagare canone COSAP	Servizio di pagamento del canone per l'occupazione permanente o temporanea del suolo pubblico	Pagamenti dovuti
Tributi e pagamenti	Canoni	5	Pagare canone idrico	Servizio di pagamento del canone per la fornitura di acqua potabile	Pagamenti dovuti
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - assistenza scolastica	6	Richiedere agevolazioni scolastiche	Servizio per la fruizione di agevolazioni in ambito scolastico	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - edilizia	7	Richiedere assegnazione alloggio	Servizio per richiedere l'assegnazione di alloggi	Domande con graduatoria
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

Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione	Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
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
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	10 Presentare domanda per un contributo	Servizio per la richiesta di sostegno nell'affrontare le spese relative all'assistenza per un familiare non autosufficiente	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - agevolazioni tributarie	11 Presentare domanda di agevolazione tributaria	Procedimento diretto al riconoscimento delle detrazioni d'imposta spettanti al cittadino, per la fruizione di agevolazioni e/o esenzioni tributarie o tariffarie	Vantaggi economici
Polizia municipale	Traffico	12 Richiedere permesso di accesso ad area ZTL	Servizio di richiesta di Autorizzazioni in deroga a divieti di circolazione	Permessi e Autorizzazioni
Polizia municipale	Multe e verbali	13 Pagare contravvenzioni	Servizio di pagamento di sanzioni dovute a violazioni di regolamenti e normative specifiche	Pagamenti dovuti
Polizia municipale	Autorizzazioni	14 Richiedere permesso per Parcheggio invalidi	Servizio di autorizzazione a fruire dei Parcheggi per gli invalidi tramite rilascio di contrassegno in favore dei soggetti diversamente abili, in materia di circolazione stradale	Permessi e Autorizzazioni
Polizia municipale	Autorizzazioni	15 Richiedere permesso per passo carrabile	Servizio di richiesta di autorizzazione a imporre il divieto di Parcheggio presso l'ingresso della propria abitazione	Permessi e Autorizzazioni
Istruzione, formazione e sport	Servizi scolastici	16 Richiedere iscrizione al trasporto scolastico	Servizio per la fruizione del trasporto scolastico	Servizi a pagamento
Istruzione, formazione e sport	Servizi scolastici	17 Richiedere iscrizione alla mensa scolastica	Servizio per la fruizione delle mense scolastiche	Servizi a pagamento
Istruzione, formazione e sport	Formazione	18 Richiedere iscrizione a corsi di Formazione	Servizio per fruire di corsi di Formazione gestiti a livello comunale	Servizi a pagamento
Istruzione, formazione e sport	Asili nido	19 Richiedere iscrizione alla scuola dell'infanzia	Servizio per fruire di strutture per l'infanzia gestite a livello comunale	Domande con graduatoria
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
Gare e appalti	Gare e appalti	21 Presentare domanda di partecipazione a un concorso pubblico	Servizio per l'iscrizione a concorsi per trovare impiego presso la Pubblica Amministrazione	Domande con graduatoria
Demografici elettorali e 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	Demografici - Cimiteri	23 Richiedere la sepoltura di un defunto	Servizio per la fruizione dei campi comuni cimiteriali per i propri defunti congiunti	Servizi a pagamento
Certificati e documenti	Demografici - Cimiteri	24 Pagare il canone per le lampade votive	Servizio per il pagamento delle spese cimiteriali	Pagamenti dovuti
Certificati e documenti	Accesso agli atti -	25 Richiedere l'accesso agli	Servizio per esercitare il proprio diritto a	Permessi e

Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione	Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
documenti	accesso civico	atti	richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi.	Autorizzazioni
Commercio e attività produttive	Mercati	Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico 26	Servizio per richiedere la concessione a fruire degli spazi comunali	Permessi e Autorizzazioni

Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino

Sebbene i contenuti dei diversi processi necessari ad erogare i servizi per il cittadino siano diversi, i passaggi che il cittadino deve fare per avviare un'istanza sono simili. Inoltre, la creazione di interfacce coerenti e ricorrenti permette al cittadino una più facile fruizione dei servizi digitali stessi.

Pertanto, i servizi per il cittadino erogati dalle amministrazioni comunali sono stati analizzati e ricondotti a tipologie uniformi per blocchi di interfaccia, ovvero i modelli di tipologia di flussi di interfaccia al cittadino, messi a disposizione all'indirizzo: <https://designers.italia.it/modello/comuni/>.

Tipologia di flusso di interfaccia	Definizione	esempio
Permessi e autorizzazioni	Istanze presentate dal cittadino che prevedono il rilascio di un contestuale permesso o autorizzazione, determinato dall'amministrazione	Richiedere contrassegno per parcheggio invalidi
Domande con graduatoria	Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata a una graduatoria di precedenza redatta dall'amministrazione	Iscrivere figlio alla scuola dell'infanzia
Servizi a pagamento	Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata esclusivamente al pagamento della stessa	Richiedere il servizio di mensa
Vantaggi economici	Istanze presentate dal cittadino che prevedono l'erogazione contestuale di un vantaggio economico, vincolato unicamente alla presenza di determinate caratteristiche	Domandare assegno di maternità
Pagamenti dovuti	Istanze presentate dal cittadino che prevedono il pagamento di un onere, senza l'erogazione un servizio contestuale	Pagare canone lampade votive

Dal punto di vista della struttura del software e dell'interfaccia verso il cittadino, uno specifico flusso di servizio può essere riproposto per tutti i servizi della medesima tipologia, sia all'interno della lista che non presenti nella lista, con uno sforzo ridotto, cioè variando unicamente i contenuti testuali e le informazioni richieste all'interno di ogni step del flusso di servizio.

Ad esempio, il flusso di interfaccia necessario a presentare un contributo per un familiare non autosufficiente (10) corrisponde a quello per presentare una agevolazione tributaria (11), al netto delle etichette e dei campi di testo. Pertanto si consiglia, in sede di scelta sulla piattaforma PA digitale 2026, di

optare per servizi afferenti a tipologie diverse, per poi realizzare, contestualmente o successivamente a quanto richiesto nel presente avviso, tutti gli altri servizi della medesima categoria, sfruttando economie di scala.

Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino

Al termine del processo di rilascio dei servizi comunali, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche per tutti i servizi finanziati.

Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	C.SE.1.1	Accedere al servizio / identità digitale	immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale Docs Italia, documentazione Modello Comuni CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	C.SE.1.2	Conferma di presa in carico dell'istanza	i servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SE.1.3	Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)	i servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SE.1.4	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SE.1.5	Once only, fruizione di dati precedenti	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
	C.SE.1.6	Salvataggio della bozza di istanza	i servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SE.1.7	Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio	i servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper

Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
	digitale	sull'esperienza digitale del servizio	2020-2023
	Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs	i servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Art. 3, CAD ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID ▪ Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
	Verifica stato istanza, progresso	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	Verifica stato istanza, tempo massimo	ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 L. 241/1990, art. 2
funzionalità	Effettuare il pagamento	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali	Docs Italia, documentazione modello comuni Art. 5, CAD
	Prenotazione appuntamenti	i servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
normativa	Cookie	i servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	Dichiarazione di accessibilità	i servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità ▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici ▪ Direttiva UE n. 2102/2016 ▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1 ▪ Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	Informativa privacy	i servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016
performance	Velocità e tempi di risposta	nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHHOUSE performance scoring



Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
		e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese	guide
sicurezza	C.SE.5.1 Certificato https servizi digitali per il cittadino	i servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	C.SE.5.2 Sottodominio servizi	i servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni

Raccomandazioni

Anche se non esplicitati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino*, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei servizi digitali, cui si consiglia di dare seguito con attività progettuali internamente o con il fornitore:

Categoria	Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
funzionalità	R.SE.1.1 Conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO	i servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'app IO	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con l'app IO. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'app IO 1.4.3 Adozione pagoPA e app IO. ▪ CAD: art. 64-bis, c.1-ter ▪ AgID: Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione
	R.SE.1.2 Effettuare il pagamento / PagoPA	i servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento. Sebbene non sia finanziabile ai sensi del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con i sistemi di pagamento pagoPA. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'AppIO 1.4.3 Adozione pagoPA e app IO. ▪ CAD: art. 5 ▪ CAD: art. 64
	R.SE.1.3 Once only, integrazione con le basi dati nazionali	i servizi digitali del sito comunale consentono di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (eg. ANPR)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni ▪ CAD: art. 50, 50-ter, 60
	R.SE.1.4 Once only, interoperabilità	i servizi digitali del sito comunale rendono i dati interoperabili secondo la normativa vigente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni.
normativa	R.SE.2.1 Accedere al servizio / SPID e CIE	i servizi digitali del sito comunale consentono ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con SPID e CIE. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione degli stessi 1.4.4 Adozione identità digitale ▪ CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	R.SE.2.2 Infrastrutture Cloud	i servizi digitali del sito comunale sono ospitati su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dei servizi al cittadino, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che ospita i

Categoria	Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
R.SE.2.3 Riuso	<p>il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"</p>	<p>servizi comunali in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia l'impostazione dei servizi per classi e categorie è fatta per consentire una più facile adesione alla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud, che può coprire tali costi di l'infrastruttura. In questo caso, si consiglia di scegliere i servizi dei due avvisi facendo riferimento alle medesime Categorie.</p> <p>Strategia Cloud Italia</p> <p>Docs Italia, documentazione Modello Comuni</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni 	

Verifica della conformità

L'ente che aderisce alla misura dovrà attestare il completamento delle attività attraverso una checklist di conformità resa disponibile nella Piattaforma. La checklist richiederà di indicare:

- La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale*;
- La url del sito comunale;
- Nel caso di adesione al pacchetto cittadino attivo (adeguamento dei servizi digitali), anche:
 - La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino* per ciascuno dei servizi digitali selezionati in fase di adesione.

Listino di riferimento

L'importo del finanziamento sarà riconosciuto al Soggetto Attuatore solo a seguito del conseguimento del risultato atteso, come somma dell'importo riconosciuto per il rifacimento del sito web e degli eventuali servizi implementati.

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per il rifacimento del sito web, sono:

a. per i Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 28.902
b. per i Comuni 5.001 - 20.000 ab.	€ 51.654
c. per i Comuni 20.001 - 50.000 ab.	€ 87.682
d. per i Comuni 50.001 - 100.000 ab.	€ 96.260
e. per i Comuni 100.001 - 250.000 ab.	€ 162.545

f. per i Comuni > 250.000 ab. € 500.243

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per ogni singolo servizio, sono:

a. per i Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 12.755	(max 4 servizi)
b. per i Comuni 5.001 - 20.000 ab.	€ 25.895	(max 4 servizi)
c. per i Comuni 20.001 - 50.000 ab.	€ 38.650	(max 5 servizi)
d. per i Comuni 50.001 - 100.000 ab.	€ 38.650	(max 6 servizi)
e. per i Comuni 100.001 - 250.000 ab.	€ 58.963	(max 6 servizi)
f. per i Comuni > 250.000 ab.	€ 77.684	(max10 servizi)

Tutti gli importi sono da intendersi Iva inclusa.

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento per la trasformazione digitale

UNITÀ DI MISSIONE PNRR

Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA
FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – *NextGenerationEU***

DISCLAIMER

"Il presente documento è stato predisposto dall'Unità di Missione del PNRR del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri (DTD) in qualità di Amministrazione titolare. In conformità alla normativa applicabile, esso fornisce ai Soggetti attuatori coinvolti nelle attività di attuazione e controllo degli investimenti del PNRR del DTD una serie di orientamenti tecnici e di moduli operativi. L'obiettivo del presente documento è di offrire indicazioni concrete, al fine di agevolare l'attuazione degli investimenti di competenza dei soggetti attuatori e di incoraggiare le buone pratiche. Il presente potrà essere rivisto sulla base delle decisioni e degli orientamenti provenienti dagli Organi dell'Unione Europea, ovvero, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze".

Versione	Data
n. 1	

Indice

1. Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

- 1.1 Raggiungimento degli obiettivi degli avvisi 1.4.1
- 1.2 App di valutazione dell'adesione ai modelli
- 1.3 Dichiarazione di completamento delle attività
- 1.4 Verifiche di conformità tecnica degli avvisi 1.4.1

2. Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1

- 2.1 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni
 - 2.1.1 Esperienza utente
 - 2.1.2 Funzionalità
 - 2.1.3 Normativa
 - 2.1.4 Performance
 - 2.1.5 Sicurezza
- 2.2 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni
 - 2.2.1 Esperienza utente
 - 2.2.2 Normativa
- 2.3 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni
 - 2.3.1 Esperienza utente
 - 2.3.2 Funzionalità
 - 2.3.3 Normativa
 - 2.3.4 Performance
 - 2.3.5 Sicurezza
- 2.4 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni
 - 2.4.1 Funzionalità
 - 2.4.2 Normativa
- 2.5 Criteri di conformità del Pacchetto Scuola Online per le scuole
 - 2.5.1 Esperienza utente

2.5.2 Normativa

2.5.3 Sicurezza

2.6 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Scuola Online per le scuole

2.6.1 Esperienza utente

2.6.2 Normativa

2.6.3 Performance

3 Checklist dei verbali di conformità tecnica degli Avvisi

3.1 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni

3.2 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per le scuole

1. Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

In questo documento viene specificato cosa si intende per **Completamento delle attività** nello specifico dell'Avviso 1.4.1, nonché come avvengono le conseguenti verifiche di conformità tecnica e l'asseverazione del raggiungimento degli obiettivi, necessaria affinché il Soggetto Attuatore possa procedere alla Domanda di erogazione del finanziamento.

1.1 Raggiungimento degli obiettivi degli avvisi 1.4.1

La misura 1.4.1 prevede l'adesione, da parte dei Comuni e delle Scuole sedi di Direttivo dislocate su tutto il territorio nazionale, agli standard previsti per l'erogazione di servizi informativi e/o transazionali al cittadino.

Questo obiettivo si concretizza nel rispetto dei criteri di conformità specificati negli avvisi (dettagliati nella sezione [Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1](#)), rispetto alla tipologia di destinatario (Comuni e scuole) e alla conformazione del pacchetto effettuata in fase di adesione all'avviso.

Per i Comuni saranno da rispettare:

- Pacchetto cittadino informato: 20 criteri di conformità
- Pacchetto cittadino attivo: 18 criteri di conformità

Per le scuole saranno da rispettare:

- Pacchetto scuola online: 9 criteri di conformità

Oltre ai criteri di conformità vengono indicate delle raccomandazioni progettuali che non sono oggetto di verifica tecnica ed asseverazione, ma rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

Per i Comuni vengono indicate:

- Pacchetto cittadino informato: 3 raccomandazioni progettuali
- Pacchetto cittadino attivo: 7 raccomandazioni progettuali

Per le scuole vengono indicate:

- Pacchetto scuola online: 6 raccomandazioni progettuali

Gli obiettivi sono stati definiti per assicurare l'aderenza ai principi contenuti nelle [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#) e vengono raggiunti rispettando i criteri di conformità rispetto alle caratteristiche dell'esperienza utente, alle funzionalità necessarie, all'ottemperanza normativa, ai livelli di performance e sicurezza. In base alla composizione del fascicolo di progetto, maggiori dettagli per essere sicuri di soddisfare i requisiti si possono trovare nella [Documentazione per i Comuni](#) e nella [Documentazione per le scuole](#).

Inoltre, per aiutare i Soggetti Attuatori nel raggiungimento degli obiettivi dell'avviso, al rispetto dei criteri di conformità e nell'applicazione delle raccomandazioni progettuali, verrà rilasciata un'**App di valutazione dell'adesione ai modelli**, meglio dettagliata nel seguente paragrafo.

1.2 App di valutazione dell'adesione ai modelli

L'App di valutazione dell'adesione ai modelli è un applicativo desktop a supporto degli sviluppatori e a disposizione di tutti i soggetti interessati che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e il rispetto dei criteri di conformità, fornendo all'interno di un report le informazioni necessarie a interpretare i risultati e apportare eventuali migliorie al sito, sia durante la fase di sviluppo (es. lavorazioni in locale) sia alla conclusione dei lavori (es. quando il sito è online e disponibile al pubblico). L'App di valutazione è disponibile per i principali sistemi operativi in versioni diverse per valutare i siti delle scuole e dei Comuni. Maggiori informazioni sono disponibili all'interno della [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#).

Questo strumento viene anche usato nella fase di **asseverazione e verifiche tecniche**, aiutando ad accertare che a lavori conclusi il sito comunale o scolastico rispetti i criteri di conformità. Per essere preparati in questa parte del processo, si raccomanda a tutti i Soggetti Attuatori di far utilizzare questo strumento, nella sua versione più recente, a chi si occuperà dello sviluppo del sito municipale o scolastico. È importante che tutti i risultati del report generato dall'App di valutazione risultino superati con successo per avere maggiori probabilità di superare positivamente la fase di asseverazione e verifiche tecniche. Pertanto si consiglia ai Soggetti Attuatori di richiedere a chi si occupa dello sviluppo del sito di generare tale report una volta che i lavori sono stati conclusi e il sito è online, in modo da avere informazioni aggiuntive sulla qualità del lavoro svolto o richiedere il miglioramento dello stesso finché tutti i criteri del report sono superati con successo.

1.3 Dichiarazione di completamento delle attività

Una volta conclusa la fase di Ingaggio del Fornitore, il Soggetto Attuatore accede allo step 4 del Fascicolo di Progetto, denominato **Completamento delle attività**. All'interno di quest'area della piattaforma PA digitale 2026 il Soggetto Attuatore deve comunicare il completamento delle attività, entro i termini del cronoprogramma, una volta che il sito nella sua versione definitiva sarà concluso e reso disponibile al pubblico online.

In particolare il Soggetto Attuatore è tenuto ad indicare lo stato di completamento del sito e degli eventuali servizi (nel caso del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni), nonché a dichiarare la conformità del progetto ai criteri di conformità dettagliati nell'Allegato 2 dell'avviso. Il progetto si intende concluso con l'invio dei dati di completamento delle attività, tramite piattaforma PA digitale 2026, che abilita le verifiche di conformità tecnica del progetto.

La dichiarazione di completamento delle attività che dovrà compilare il Soggetto Attuatore sarà differente a seconda dell'avviso a cui ha partecipato:

Per i Comuni:

- il Soggetto Attuatore deve dichiarare che il sito del Comune rispetta tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino informato
- se ha scelto anche il Pacchetto cittadino attivo, il Soggetto Attuatore deve dichiarare che tutti i servizi selezionati nella definizione del pacchetto in fase di adesione all'avviso, rispettano tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino attivo
- il Soggetto Attuatore deve fornire la url del sito comunale nella versione in lingua italiana

Per le scuole:

- il Soggetto Attuatore deve dichiarare che il sito della scuola rispetta tutti i criteri di conformità del Pacchetto scuola online
- il Soggetto Attuatore deve fornire la url del sito scolastico nella versione in lingua italiana

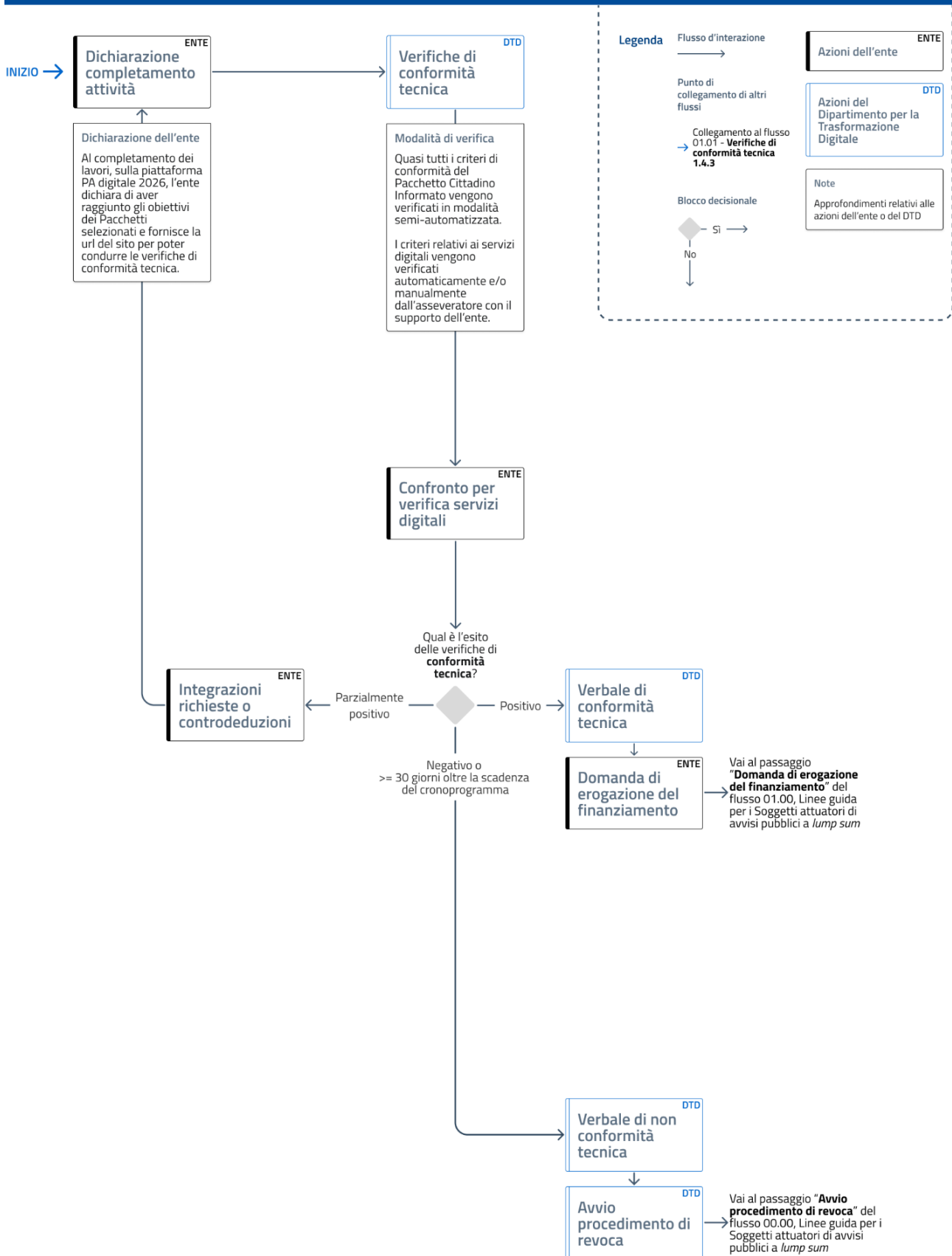
Si segnala che alla sottomissione del form di Completamento delle Attività, la piattaforma PA digitale 2026 genera automaticamente il pdf di completamento delle attività, che verrà reso disponibile al Soggetto Attuatore nel successivo step di sottomissione della Domanda di erogazione (cfr. cap. xx) quale allegato della stessa domanda.

1.4 Verifiche di conformità tecnica degli avvisi 1.4.1

Nel momento in cui il Soggetto Attuatore conferma il completamento delle attività del progetto, la piattaforma PA digitale 2026 abilita le **verifiche di conformità tecnica** e il cronoprogramma viene bloccato. In questa fase il Soggetto Attuatore non può modificare i dati di progetto. Le verifiche di conformità tecnica possono includere controlli automatici di conformità con sistemi esterni e/o verifiche effettuate da un Soggetto Asseveratore, anche mediante visita in sito / videocall.

Nel diagramma sottostante viene dettagliato il processo delle verifiche di conformità tecnica per la misura 1.4.1:

01.03 | Verifiche di conformità tecnica Misura 1.4.1



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Determina N° 397 del 06/06/2023
Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs 07/03/2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs 30.12.2010 n.235
Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è inserito a
STEFANO FAVARI ed è valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo.
Documento stampato il giorno 07/06/2023 da Favari Stefano.
Responsabile Settore Affari Generali
Favari geom. Stefano

Per permettere le verifiche di conformità tecnica è importante sottolineare che:

- è necessario che le pagine del sito e dei servizi (nel caso del Pacchetto cittadino attivo dell'avviso per i Comuni) soggette a verifica contengano i *data attribute* specificati nella [Documentazione delle App di adesione ai modelli](#), nella sezione dedicata ai requisiti per il modello in oggetto. Nei template HTML e nei temi CMS forniti da [Designers Italia](#), per il modello Comuni e il modello scuole, i *data attribute* sono già presenti nei materiali forniti. Rimane comunque responsabilità del Soggetto Attuatore verificare che i *data attribute* siano presenti o vengano aggiunti dovunque necessario, pena il fallimento del criterio di conformità e l'esito negativo dell'asseverazione
- nel caso del Pacchetto cittadino attivo dell'avviso per i Comuni, il Soggetto Attuatore dovrà mettere il Soggetto Asseveratore in grado di verificare il rispetto di tutti i criteri di conformità per tutti i servizi richiesti, dall'autenticazione dell'utente al completamento dell'istanza, pena l'esito negativo dell'asseverazione

In tutti i casi è fondamentale che il Soggetto Attuatore monitori la sezione **Richieste** presente in piattaforma PA digitale 2026. In tale sezione il Soggetto Asseveratore potrà convocare il Soggetto Attuatore per le attività di verifica necessarie all'asseverazione del progetto, nonché richiedere eventuali integrazioni nel rispetto del cronoprogramma.

Le verifiche di conformità tecnica possono avere tre esiti:

- **Esito positivo:** il Soggetto Attuatore può procedere alla richiesta di erogazione del finanziamento, e l'apposita funzionalità è abilitata nella piattaforma PA digitale 2026
- **Esito parzialmente positivo:** i controlli automatici e/o del Soggetto Asseveratore non confermano la piena conformità tecnica (*es. un criterio di conformità non è rispettato*), ma i termini del cronoprogramma non sono ancora stati superati. In questo caso il Soggetto Attuatore riceve nella piattaforma PA digitale 2026 la richiesta delle integrazioni da realizzare e può avviare le rilavorazioni necessarie nei termini del cronoprogramma. Una volta completate le integrazioni il Soggetto Attuatore deve rettificare la sezione di Completamento delle attività e sottomettere nuovamente il progetto alle verifiche di conformità tecnica
- **Esito negativo:** i controlli automatici e/o del Soggetto Asseveratore non confermano la piena conformità tecnica e il cronoprogramma è scaduto, oppure il progetto risulta non ammissibile (*es. doppio finanziamento*). Il Dipartimento avvia il procedimento di revoca, allegando il verbale di non conformità tecnica del Soggetto Asseveratore

2. Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1

Di seguito vengono riportati:

- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto cittadino informato per i Comuni
- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto cittadino attivo per i Comuni
- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto scuola online per le scuole

2.1 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

2.1.1 Esperienza utente

C.SI.1.1 - Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)

Il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.

Riferimenti normativi e tecnici: [Bootstrap Italia](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione uguale o superiore alla 2.0 e la libreria Bootstrap Italia è collegata nell'head del sito
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito non utilizza la libreria Bootstrap Italia o la libreria Bootstrap Italia non è collegata nell'head del sito o la versione utilizzata è precedente alla 2.0

C.SI.1.3 - Schede informative di servizio per il cittadino

Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [Scheda informativa di servizio al cittadino](#) all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); sezione [Tipologia servizio](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>In tutte le schede servizio, tutte le voci obbligatorie sono presenti e sono nell'ordine corretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb), ● Titolo del servizio, ● Stato del servizio, ● Motivo dello stato (visibile nel caso in cui il servizio non è attivo), ● Descrizione breve, ● A chi è rivolto, ● Come fare, ● Cosa serve, ● Cosa si ottiene, ● Tempi e scadenze, ● Accedi al servizio (Canale fisico), ● Condizioni di servizio, ● Contatti, ● Unità Organizzativa responsabile, ● Argomenti <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
----------	---

Tolleranza	In qualsiasi scheda servizio fino a 2 voci obbligatorie non sono presenti e fino a 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo in una scheda servizio più di 2 voci obbligatorie non sono presenti o più di 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SI.1.4 - Utilizzo di temi per CMS (Content Management System)

Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.

Riferimenti normativi e tecnici: i temi CMS sono raggiungibili tramite [Designers Italia](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni e ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori e ne utilizza una versione uguale o superiore alla v1.0
Tolleranza	Il sito non utilizza un tema CMS del modello Comuni
Fallimento	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni ma non ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori o ne utilizza una versione precedente alla v1.0

C.SI.1.5 - Vocabolari controllati

Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc.

Riferimenti normativi e tecnici: il vocabolario controllato del modello è disponibile alla voce [Tassonomia argomenti](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [vocabolario controllato EuroVOC](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutti gli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello, disponibile alla voce Tassonomia argomenti all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
-----------------	--

Tolleranza	<p>Almeno il 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello o al vocabolario controllato EuroVoc</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Meno del 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello o al vocabolario controllato EuroVoc</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SI.1.6 - Voci di menù di primo livello

Il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) e nella [Coreografia sistema di navigazione](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● "Amministrazione" ● "Novità" ● "Servizi" ● "Vivere il Comune" o "Vivere {nome_Comune}" <p>e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto</p> <p>e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Almeno una delle voci obbligatorie è assente o inesatta</p> <p>o le voci obbligatorie sono in ordine errato</p> <p>o sono presenti 8 o più voci nel menù di primo livello del sito</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SI.1.7 - Titoli delle pagine di secondo livello

Nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: i titoli delle pagine di secondo livello sono indicati nel [Grafico dell'alberatura](#) e nella [Coreografia sistema di navigazione](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

<p>Successo</p>	<p>Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la sezione <i>Amministrazione</i>, sono: "Organi di governo", "Aree amministrative", "Uffici", "Enti e fondazioni", "Politici", "Personale amministrativo", "Documenti e dati" • Per la sezione <i>Novità</i>, sono: "Notizie", "Comunicati", "Avvisi" • Per la sezione <i>Servizi</i>, sono: "Educazione e formazione", "Salute, benessere e assistenza", "Vita lavorativa", "Mobilità e trasporti", "Catasto e urbanistica", "Anagrafe e stato civile", "Turismo", "Giustizia e sicurezza pubblica", "Tributi, finanze e contravvenzioni", "Cultura e tempo libero", "Ambiente", "Imprese e commercio", "Autorizzazioni", "Appalti pubblici", "Agricoltura e pesca" • Per la sezione <i>Vivere il Comune</i> o <i>Vivere {nome_comune}</i>, sono: "Luoghi", "Eventi" <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>Almeno il 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Meno del 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

2.1.2 Funzionalità

C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti

Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

<p>Successo</p>	<p>Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● selezionare l'ufficio ● scegliere fra le date e gli orari disponibili ● scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta ● lasciare il proprio nominativo e i propri contatti <p>e la funzionalità è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>e la funzionalità è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>e la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p> <p>e la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p> <p>e se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato (in caso contrario verrà data al cittadino la possibilità di autenticarsi o di inserire i dati nell'apposita form)</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>La funzionalità per prenotare un appuntamento non è presente sul sito o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● selezionare l'ufficio ● scegliere fra le date e gli orari disponibili ● scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta ● lasciare il proprio nominativo e i propri contatti <p>o la funzionalità non è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>o la funzionalità non è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>o la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p>

	<p>o la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p> <p>o se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti indicati non sono quelli del profilo autenticato (o, in caso di utente non autenticato, non viene data la possibilità al cittadino di autenticarsi o di inserire i dati nell'apposita form)</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	---

C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti

All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [Scheda informativa di servizio al cittadino](#) all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Tutte le schede servizio presentano i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo una scheda servizio non presenta i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SI.2.3 - Richiesta di assistenza / domande frequenti

Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Nel footer del sito è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link include le espressioni "FAQ" oppure "domande frequenti" e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Nel footer del sito è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti

	<p>e la pagina di destinazione del link esiste</p> <p>e il testo del link non include le espressioni "FAQ" oppure "domande frequenti"</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Nel footer del sito non è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti</p> <p>o la pagina di destinazione del link non esiste</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	<p>Nel footer del sito è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio</p> <p>e la pagina di destinazione del link esiste</p> <p>e il testo del link include le espressioni "disservizio" oppure "segnala disservizio" oppure "segnalazione disservizio"</p> <p>e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● assegnare una categoria alla segnalazione ● indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa ● indicare l'oggetto della segnalazione ● aggiungere una breve descrizione ● aggiungere delle immagini ● allegare uno o più documenti <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Nel footer del sito è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio</p> <p>e la pagina di destinazione del link esiste</p>



	<p>e il testo del link non include le espressioni "disservizio" oppure "segnala disservizio" oppure "segnalazione disservizio"</p> <p>e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● assegnare una categoria alla segnalazione ● indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa ● indicare l'oggetto della segnalazione ● aggiungere una breve descrizione ● aggiungere delle immagini ● allegare uno o più documenti <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Nel footer del sito non è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio</p> <p>o la pagina di destinazione non esiste</p> <p>o, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino non ha la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● assegnare una categoria alla segnalazione ● indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa ● indicare l'oggetto della segnalazione ● aggiungere una breve descrizione ● aggiungere delle immagini ● allegare uno o più documenti <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Determina N° 397 del 06/06/2023
Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs 07/03/2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs 30/12/2010 n.235
Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a STEFANO FAVARI ed è valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo.
Documento stampato il giorno 07/06/2023 da Favari Stefano.
Responsabile Settore Affari Generali
Favari geom. Stefano

C.SI.2.5 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative

Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)



Successo

Tutte le pagine di primo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa

e tutte le pagine di secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa

e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:

1. Viene posta la domanda "Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.

2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?».

Le possibili risposte sono:

- A volte le indicazioni non erano chiare;
- A volte le indicazioni non erano complete;
- A volte non capivo se stavo procedendo correttamente;
- Ho avuto problemi tecnici;
- Altro.

b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?».

Le possibili risposte sono:

- Le indicazioni erano chiare;
- Le indicazioni erano complete;
- Capivo sempre che stavo procedendo correttamente;
- Non ho avuto problemi tecnici;
- Altro.

3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

Tolleranza

-

Fallimento

Anche solo una delle pagine di primo livello non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa

o anche solo una delle pagine di secondo livello non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa

o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:



1. Viene posta la domanda "Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.
2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:
 - a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?».

Le possibili risposte sono:

 - A volte le indicazioni non erano chiare;
 - A volte le indicazioni non erano complete;
 - A volte non capivo se stavo procedendo correttamente;
 - Ho avuto problemi tecnici;
 - Altro.
 - b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?».

Le possibili risposte sono:

 - Le indicazioni erano chiare;
 - Le indicazioni erano complete;
 - Capivo sempre che stavo procedendo correttamente;
 - Non ho avuto problemi tecnici;
 - Altro.
3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

o il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

C.SI.2.6 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio

Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo

Tutte le schede servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:

1. Viene posta la domanda "Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.
2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:



	<p>a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?».</p> <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A volte le indicazioni non erano chiare; ● A volte le indicazioni non erano complete; ● A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; ● Ho avuto problemi tecnici; ● Altro. <p>b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?».</p> <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici; ● Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Almeno una delle schede servizio non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda "Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A volte le indicazioni non erano chiare; ● A volte le indicazioni non erano complete; ● A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; ● Ho avuto problemi tecnici; ● Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali

	<p>sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici; ● Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
--	---

2.1.3 Normativa

C.SI.3.1 - Cookie

Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito presenta solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nel sito è corrispondente al dominio del sito web del Comune
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito presenta cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nel sito non è corrispondente al dominio del sito web del Comune

C.SI.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

Il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

Riferimenti normativi e tecnici: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer del sito e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer del sito o il link invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AgID o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SI.3.3 - Informativa privacy

Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: [GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 2016/679](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione è sicura (ovvero presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer del sito o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SI.3.4 - Licenza e attribuzione

Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [Codice dell'amministrazione digitale \(d'ora in poi anche "CAD"\) - Art. 52 d.lgs. 82/2005](#); [art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013](#); [d.lgs. n. 36/2006](#); [AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

<p>Successo</p>	<p>Il Comune segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni e la licenza viene comunicata nella pagina delle "note legali" e all'interno della pagina delle "note legali" è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura:</p> <p style="padding-left: 40px;">"In applicazione del principio open by default ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con licenza CC-BY 4.0.</p> <p>Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive."</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Il Comune non segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni o la licenza non viene comunicata nella pagina delle "note legali" o all'interno della pagina delle "note legali" non è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura:</p> <p style="padding-left: 40px;">"In applicazione del principio open by default ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con licenza CC-BY 4.0.</p> <p>Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive."</p>

2.1.4 Performance

C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Riferimenti normativi e tecnici: è possibile produrre il report usando [Lighthouse PageSpeed Insights](#); [LIGHTHOUSE performance scoring guide](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito presenta almeno un punteggio di prestazioni pari a 50
Tolleranza	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento del sito" è pubblicato e il "Piano di miglioramento del sito" è raggiungibile dal footer
Fallimento	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento del sito" non è pubblicato o il "Piano di miglioramento del sito" non è raggiungibile dal footer

2.1.5 Sicurezza

C.SI.5.1 - Certificato https

Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.

Riferimenti normativi e tecnici: [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito utilizza il protocollo https e il certificato https è valido Il certificato https non è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte)
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito non utilizza il protocollo https o il certificato https è scaduto o il certificato https è obsoleto (la versione del TLS è obsoleta o la suite di cifratura associata è inadatta)

C.SI.5.2 - Dominio istituzionale

Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito comunale utilizza il sottodominio "comune." seguito da uno dei domini istituzionali per il Comune presente nella lista Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani (es: comune.anzio.roma.it) o dal nome del Comune se coincidente con il nome del capoluogo di provincia (es: comune.roma.it) e il sito deve essere raggiungibile senza necessità di inserimento del sottodominio "www."
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito comunale non utilizza il sottodominio "comune." o non è seguito da uno dei domini istituzionali per il Comune presente nella lista Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani (es: comune.anzio.roma.it) o dal nome del Comune se coincidente con il nome del capoluogo di provincia (es: comune.roma.it) o il sito non è raggiungibile a meno che non si inserisca necessariamente il sottodominio "www."

2.2 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

2.2.1 Esperienza utente

R.SI.1.1 - Metatag

Nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali.

Riferimenti normativi e tecnici: [Schema.org](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- più del 50% dei metatag indicati non vengono utilizzati per marcare le voci della scheda servizio

- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

2.2.2 Normativa

R.SI.2.1 - Infrastrutture Cloud

Il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito comunale, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella [Strategia Cloud Italia](#). Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura possono essere coperti dalla misura *1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per i comuni*, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Comunicazione istituzionale web e open data"; [Documentazione del modello Comuni](#)

R.SI.2.2 - Riuso

Il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 69 \(Riuso delle soluzioni e standard aperti\)](#); [AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul [catalogo del riuso](#)

2.3 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica per i servizi selezionati all'interno del Pacchetto Cittadino Attivo e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

2.3.1 Esperienza utente

C.SE.1.1 - Accedere al servizio / identità digitale

Immediatamente a valle della scheda di servizio, è presente tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Sezione III \(Identità digitali, istanze e servizi on-line\), art. 64 e ss;](#) [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	L'utente può accedere a tutti i servizi erogati digitalmente tramite identità digitale ed è possibile effettuare l'accesso direttamente dalle schede servizio corrispondenti
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo uno dei servizi erogati digitalmente non permette all'utente l'accesso tramite identità digitale o non è possibile effettuare l'accesso direttamente dalle schede servizio corrispondenti

C.SE.1.2 - Conferma di presa in carico dell'istanza

I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza.

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	L'utente riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza all'interno della propria area personale del sito e in modalità multicanale attraverso almeno un canale aggiuntivo
Tolleranza	L'utente non riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza all'interno della propria area personale del sito ma la riceve attraverso almeno un altro canale
Fallimento	L'utente non riceve nessuna notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza

C.SE.1.3 - Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)

I servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina in lingua italiana dei servizi

digitali non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati

C.SE.1.4 - Inserimento e riepilogo dei dati inseriti

Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata immediatamente prima della conferma per finalizzare la procedura
Tolleranza	Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata prima della conferma per finalizzare la procedura ma non immediatamente prima di quest'ultimo passaggio
Fallimento	Anche solo un servizio non fornisce all'utente il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza in un'unica schermata o la schermata di riepilogo non viene presentata prima della conferma per finalizzare la procedura o anche solo un servizio non fornisce le informazioni di riepilogo in formato testuale (es. presenta invece un documento scaricabile)

C.SE.1.5 - Once only, fruizione di dati precedenti

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune.

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 41](#); [AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#); [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Per tutti i servizi l'utente trova a disposizione i dati e le preferenze già in possesso del Comune, richiedendo l'inserimento solo di dati o preferenze nuove
Tolleranza	-

Fallimento	Anche solo un servizio richiede all'utente l'inserimento di dati o preferenze già in possesso del Comune
-------------------	--

C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza

I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito.

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	In tutti i servizi digitali viene data la possibilità all'utente di salvare una bozza dell'istanza e l'utente può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo in un servizio digitale l'utente non ha la possibilità di salvare quanto compilato fino a quel momento o l'utente non può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata

C.SE.1.7 - Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale

I servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	<p>Tutti i servizi digitali permettono all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda "Quanto è stato facile usare questo servizio?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A volte le indicazioni non erano chiare; • A volte le indicazioni non erano complete; • A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; • Ho avuto problemi tecnici;
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● Altro. <p>b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?».</p> <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici; ● Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Anche solo un servizio digitale non permette all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo</p> <p>o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda "Quanto è stato facile usare questo servizio?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A volte le indicazioni non erano chiare; ● A volte le indicazioni non erano complete; ● A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; ● Ho avuto problemi tecnici; ● Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici;

	<ul style="list-style-type: none"> • Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
--	---

C.SE.1.8 - Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs

I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili).

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 3](#); [CAD - Art. 41](#); [AgID - Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Tutti i servizi digitali mostrano gli step del processo di presentazione dell'istanza, permettendo di capire in quale fase si trova l'utente e l'utente ha la possibilità di tornare ad uno step precedente ed effettuare modifiche
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo un servizio non presenta gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza o l'utente non ha la possibilità di tornare ad uno step precedente ed effettuare modifiche

C.SE.1.9 - Verifica stato istanza, progresso

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare, tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza attraverso le sue tappe principali.

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Tramite la propria area personale, il cittadino può visualizzare lo stato della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza sono informative e lo stato di avanzamento dell'istanza presenta le tappe aggiornate alla fase corrente
Tolleranza	Utilizzando un codice univoco, il cittadino può visualizzare lo stato della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza sono informative e lo stato di avanzamento dell'istanza presenta le tappe aggiornate alla fase corrente

Fallimento	L'utente non ha la possibilità, tramite area personale o codice univoco, di visualizzare lo stato della sua istanza o le tappe dell'avanzamento dell'istanza non sono informative o lo stato di avanzamento dell'istanza non presenta le tappe aggiornate alla fase corrente
-------------------	--

C.SE.1.10 - Verifica stato istanza, tempo massimo

Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio.

Riferimenti normativi e tecnici: [Legge 241/1990, art. 2](#); [Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data di presa in carico dell'istanza e tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza e tutti i servizi che mostrano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indicano tempi inferiori o uguali ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo un servizio che lo necessita non esplicita la data di presa in carico dell'istanza o anche solo un servizio che lo necessita non esplicita la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza o anche solo un servizio che mostra la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indica tempi superiori ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio

2.3.2 Funzionalità

C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD- Art. 5](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Tutti i servizi che richiedono pagamenti permettono all'utente di effettuare il pagamento anche digitalmente
Tolleranza	-

Fallimento	Anche solo un servizio che prevede un pagamento non permette all'utente di effettuarlo completamente tramite mezzi digitali
-------------------	---

C.SE.2.2 - Prenotazione appuntamenti

I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	<p>Tutti i servizi digitali presentano un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento</p> <p>e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● selezionare l'ufficio ● scegliere fra le date e gli orari disponibili ● scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta ● lasciare il proprio nominativo e i propri contatti <p>e la funzionalità è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>e la funzionalità è accessibile all'interno dei servizi digitali, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>e la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato</p> <p>e la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio</p> <p>e nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Anche solo un servizio digitale non presenta un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento</p> <p>o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● selezionare l'ufficio ● scegliere fra le date e gli orari disponibili ● scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta ● lasciare il proprio nominativo e i propri contatti <p>o la funzionalità non è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>o la funzionalità non è accessibile all'interno dei servizi digitali, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>o la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato</p> <p>o la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio</p>

o nominativo e contatti precompilati non sono quelli del profilo autenticato

2.3.3 Normativa

C.SE.3.1 - Cookie

I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	I servizi digitali presentano solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nei servizi digitali è corrispondente al dominio del sito web del Comune
Tolleranza	-
Fallimento	I servizi digitali presentano cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nei servizi digitali non è corrispondente al dominio del sito web del Comune

C.SE.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

I servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

Riferimenti normativi e tecnici: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer dei servizi digitali o il link invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AgID

C.SE.3.3 - Informativa privacy

I servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: [GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo)
Tolleranza	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo)
Fallimento	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer dei servizi digitali o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR

2.3.4 Performance

C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Riferimenti normativi e tecnici: è possibile produrre il report usando [Lighthouse PageSpeed Insights](#); [LIGHTHOUSE performance scoring guide](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	L'area servizi presenta almeno un punteggio di prestazioni pari a 50
Tolleranza	L'area servizi presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento dei servizi" è pubblicato e il "Piano di miglioramento dei servizi" è raggiungibile dal footer
Fallimento	L'area servizi presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento dei servizi" non è pubblicato

o il "Piano di miglioramento dei servizi" non è raggiungibile dal footer

2.3.5 Sicurezza

C.SE.5.1 - Certificato https servizi digitali per il cittadino

I servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo.

Riferimenti normativi e tecnici: [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>I servizi digitali utilizzano il protocollo https</p> <p>e il certificato https è valido</p> <p>e il certificato https non è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte)</p> <p>e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>I servizi digitali non utilizzano il protocollo https</p> <p>o il certificato https è scaduto</p> <p>o il certificato https è obsoleto (la versione del TLS è obsoleta o la suite di cifratura associata è inadatta)</p> <p>o non sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SE.5.2 - Sottodominio servizi

I servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#), [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodominio "servizi."</p> <p>e il dominio utilizzato rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" (es: servizi.comune.roma.it)</p> <p>e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
----------	--

Tolleranza	<p>I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodominio nominato diversamente da "servizi."</p> <p>o utilizzano un percorso della url (es: comune.roma.it/servizi/) in alternativa al sottodominio (es: servizi.comune.roma.it)</p> <p>e il dominio utilizzato rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale"</p> <p>e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>I servizi digitali non vengono messi a disposizione in un sottodominio (o un percorso)</p> <p>o il dominio utilizzato non rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale"</p> <p>o non sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

2.4 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

2.4.1 Funzionalità

R.SE.1.1 - Conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO

I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'app IO.

Riferimenti normativi e tecnici: sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con l'app IO. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'app IO *1.4.3 Adozione pagoPA e app IO*; [CAD: art. 64-bis, c.1-ter](#); [Linee guida AgID sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.1.2 - Effettuare il pagamento / PagoPA

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA.

Riferimenti normativi e tecnici: nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento. Sebbene non sia finanziabile ai sensi del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con i sistemi di pagamento pagoPA. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata

all'integrazione con l'AppIO *1.4.3 Adozione pagoPA e app IO*; [CAD- Art. 5](#); [CAD - Art. 64](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.1.3 - Once only, integrazione con le basi dati nazionali

I servizi digitali del sito comunale consentono di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (es. ANPR).

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 50](#); [CAD - Art. 50-ter](#); [CAD - Art. 60](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.1.4 - Once only, interoperabilità

I servizi digitali del sito comunale rendono i dati interoperabili secondo la normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: [Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

2.4.2 Normativa

R.SE.2.1 - Accedere al servizio / SPID e CIE

I servizi digitali del sito comunale consentono ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma.

Riferimenti normativi e tecnici: sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con SPID e CIE. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione degli stessi *1.4.4 Adozione identità digitale*; [CAD - Sezione III \(Identità digitali, istanze e servizi on-line\), art. 64 e ss](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud

I servizi digitali del sito comunale sono ospitati su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dei servizi al cittadino, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che ospita i servizi comunali in cloud, secondo quanto descritto nella [Strategia Cloud Italia](#). Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia l'impostazione dei servizi per classi e categorie è fatta per consentire una più facile adesione alla misura *1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud*, che può coprire tali costi di l'infrastruttura. In questo caso, si consiglia di scegliere i servizi dei due avvisi facendo riferimento alle medesime Categorie; [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.2.3 - Riuso

Il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni".

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 69. \(Riuso delle soluzioni e standard aperti\)](#); [AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul [catalogo del riuso](#).

2.5 Criteri di conformità del Pacchetto Scuola Online per le scuole

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, rispetto della normativa e sicurezza.

2.5.1 Esperienza utente

C.SC.1.1 - Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)

Il sito utilizza i font indicati nel modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SC.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione più recente di 1.6.

Riferimenti normativi e tecnici: [Bootstrap Italia](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione uguale o superiore alla 1.6.0 e la libreria Bootstrap Italia è collegata nell'head del sito
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito non utilizza la libreria Bootstrap Italia o la libreria Bootstrap Italia non è collegata nell'head del sito o la versione utilizzata è precedente alla 1.6.0

C.SC.1.3 - Utilizzo di temi per CMS (Content Management System)

Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scolastico, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.

Riferimenti normativi e tecnici: i temi CMS sono raggiungibili tramite [Designers Italia](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Il sito utilizza un tema CMS del modello scuole e ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori e ne utilizza una versione superiore alla v2.0
Tolleranza	Il sito non utilizza un tema CMS del modello scuole
Fallimento	Il sito utilizza un tema CMS del modello scuole ma non ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori o ne utilizza una versione precedente alla v2.0

C.SC.1.4 - Voci di menù di primo livello

Il sito presenta tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Scuole](#) e nella [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● "Scuola" ● "Servizi"
----------	--



	<ul style="list-style-type: none"> • "Novità" • "Didattica" <p>e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Almeno una delle voci obbligatorie è assente o inesatta o le voci obbligatorie sono in ordine errato o sono presenti 8 o più voci nel menù del sito o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SC.1.5 - Voci di menù di secondo livello

Il sito presenta almeno il 30% delle voci di menu di secondo livello in base a quanto descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Tutte le voci del menù di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nella documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la sezione <i>Scuola</i>, sono: "Presentazione", "I luoghi", "Le persone", "I numeri della scuola", "Le carte della scuola", "Organizzazione", "La storia" • Per la sezione <i>Servizi</i>, sono: "Famiglie e studenti", "Personale scolastico", "Percorsi di studio" • Per la sezione <i>Novità</i>, sono: "Le notizie", "Le circolari", "Calendario eventi", "Albo online" • Per la sezione <i>Didattica</i>, sono: "Offerta formativa", "Le schede didattiche", "I progetti delle classi" <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
-----------------	---

Tolleranza	<p>Almeno il 30% delle voci di menù di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nella documentazione</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Meno del 30% delle voci di menù di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nella documentazione</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

2.5.2 Normativa

C.SC.2.1 - Informativa privacy

Il sito presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: [GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n.2016/ 679](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione è sicura (ovvero presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer del sito o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SC.2.2 - Dichiarazione di accessibilità

Il sito espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

Riferimenti tecnici e normativi: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG 2.1\)](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer del sito e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer del sito o invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AGID o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SC.2.3 - Cookie

Il sito presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Il sito presenta solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nel sito è corrispondente al dominio del sito web della scuola
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito presenta cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nel sito non è corrispondente al dominio del sito web della scuola

2.5.3 Sicurezza

C.SC.3.1 - Certificato https

Il sito utilizza un certificato https valido e attivo.

Riferimenti tecnici e normativi: [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Il sito utilizza il protocollo https e il certificato https è valido e il certificato https non è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte)
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito non utilizza il protocollo https o il certificato https è scaduto o il certificato https è obsoleto (la versione del TLS è obsoleta o la suite di cifratura associata è inadatta)

2.6 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Scuola Online per le scuole

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge e le linee guida.

2.6.1 Esperienza utente

R.SC.1.1 - Vocabolari controllati

Il sito utilizza i vocabolari forniti dal modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: il vocabolario controllato del modello è disponibile alla voce [Le parole della scuola](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- più del 50% degli argomenti non appartengono alle [voci del modello scuole](#)
- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

R.SC.1.2 - Schede informative di servizio

Le schede informative dei servizi mostrano gli attributi segnalati all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato nella documentazione del modello.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [CT: Servizio](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- anche solo una scheda servizio non presenta più di due delle informazioni obbligatorie
- anche solo una scheda servizio presenta le informazioni obbligatorie in un ordine diverso
- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

2.6.2 Normativa

R.SC.2.1 - Riuso

La scuola mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni.

Riferimenti tecnici e normativi: [Codice dell'amministrazione digitale \(d'ora in poi anche "CAD"\) - Art. 69 \(Riuso delle soluzioni e standard aperti\)](#); [AGID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito della scuola non sono inseriti sul [catalogo del riuso](#)

R.SC.2.2 - Licenza e attribuzione

Il sito della scuola pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 52 d.lgs. 82/2005](#); [art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013](#); [d.lgs. n. 36/2006](#); [AGID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- la scuola non segue le linee guida AGID sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni
- all'interno della pagina delle "note legali" non è presente una sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura raccomandata:

"In applicazione del principio open by default ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i

contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con [licenza CC-BY 4.0](#).

Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive.”

R.SC.2.3 - Infrastrutture cloud

Il sito della scuola è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito delle scuole, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella [Strategia Cloud Italia](#). Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura potrebbero essere coperti dalla misura 1.2 *Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per le scuole*, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Sito web"; [Documentazione del modello scuole](#)

2.6.3 Performance

R.SC.3.1 - Velocità e tempi di risposta

Il sito della scuola presenta livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard) pari o superiori a 50 secondo quanto calcolato tramite le librerie Lighthouse.

Riferimenti normativi e tecnici: [LIGHTHOUSE performance scoring guide](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- il sito presenta livelli di prestazione (media pesata di 6 metriche standard) inferiori a 50 secondo quanto calcolato tramite le [librerie Lighthouse](#)

3 Checklist dei verbali di conformità tecnica degli Avvisi

3.1 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni

CHECKLIST DI ASSEVERAZIONE
MISURA 1.4.1 - COMUNI
AVVISO PUBBLICO A LUMP SUM

Anagrafica Amministrazione centrale titolare di interventi	
Nome Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale – MITD
SERVIZIO Referente	Servizio di gestione e monitoraggio 1- UDM
Asseveratore di competenza	

Anagrafica Intervento	
Missione/Componente/Misura/sub-investimento	M1C1-1.4.1
Titolo Avviso	
Decreto di finanziamento	Decreto n__ – PNRR del __/__/__
Soggetto Attuatore	
CUP	
Data di finanziamento	
Data di conclusione	
Costo totale progetto (€)	

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Determina N° 397 del 06/06/2023
 Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs 07/03/2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs 30/12/2010 n.235
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a
 STEFANO FAVARI ed è valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo.
 Documento stampato il giorno 07/06/2023 da Favari Stefano.

Responsabile Settore Affari Generali
 Favari geom. Stefano

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
A	Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato					
C.SI.1.1	Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.2	Libreria di elementi di interfaccia Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.3	Schede informative di servizio per il cittadino Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.4	Utilizzo di temi per CMS (Content Management System) Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.1.5	Vocabolari controllati Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.6	Voci di menù di primo livello Il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.7	Titoli delle pagine di secondo livello Nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.1	Prenotazione appuntamenti Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.2	Richiesta di assistenza / contatti All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.3	Richiesta di assistenza / domande frequenti Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	



Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.2.4	Segnalazione disservizio Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.5	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.6	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.3.1	Cookie Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 	
C.SI.3.2	Dichiarazione di accessibilità Il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	



Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.				<ul style="list-style-type: none"> • AgID - Dichiarazione di accessibilità • AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici • Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 • Legge 9 gennaio 2004 n. 4 • Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 	
C.SI.3.3	Informativa privacy Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> • Report del crawler • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 	
C.SI.3.4	Licenza e attribuzione Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • Codice dell'amministrazione digitale (d'ora in poi anche "CAD") - Art. 52 d.lgs. 82/2005 • art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013 • d.lgs. n. 36/2006 • AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni 	
C.SI.4.1	Velocità e tempi di risposta Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato				<ul style="list-style-type: none"> • Report del crawler • Sito web del Comune 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.				<ul style="list-style-type: none"> in alternativa al report del crawler, è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.5.1	Certificato https Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) 	
C.SI.5.2	Dominio istituzionale Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani 	
B	Punti di verifica di conformità tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo					
C.SE.1.1	Accedere al servizio / identità digitale Immediatamente a valle della scheda di servizio, è presente tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni CAD - Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss 	



Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.2	<p>Conferma di presa in carico dell'istanza</p> <p>I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza.</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.3	<p>Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)</p> <p>I servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.4	<p>Inserimento e riepilogo dei dati inseriti</p> <p>Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.5	<p>Once only, fruizione di dati precedenti</p> <p>I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune.</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni CAD - Art. 41 AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni 	



Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.6	<p>Salvataggio della bozza di istanza</p> <p>I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito.</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.7	<p>Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale</p> <p>I servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio.</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.8	<p>Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs</p> <p>I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili).</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni CAD - Art. 3 CAD - Art. 41 AgID - Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici 	
C.SE.1.9	<p>Verifica stato istanza, progresso</p> <p>I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare, tramite una Area Personale o</p>				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	un codice univoco, lo status della propria istanza attraverso le sue tappe principali.					
C.SE.1.10	Verifica stato istanza, tempo massimo Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • Legge 241/1990, art. 2 	
C.SE.2.1	Effettuare il pagamento I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • CAD- Art. 5 	
C.SE.2.2	Prenotazione appuntamenti I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.3.1	Cookie I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.3.2	<p>Dichiarazione di accessibilità</p> <p>I servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • AgID - Dichiarazione di accessibilità • AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici • Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 • Legge 9 gennaio 2004 n. 4 • Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 	
C.SE.3.3	<p>Informativa privacy</p> <p>I servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 	
C.SE.4.1	<p>Velocità e tempi di risposta</p> <p>Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights • Documentazione del modello Comuni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.5.1	Certificato https servizi digitali per il cittadino I servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) 	
C.SE.5.2	Sottodominio servizi I servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	

ESITI			MOTIVAZIONI
Esito del controllo:	<input type="checkbox"/>	POSITIVO	
	<input type="checkbox"/>	NEGATIVO	

Data del controllo:	_ / _ / _
L'incaricato del controllo: _____	Firma

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Determina N° 397 del 06/06/2023
 Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs 07.03.2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs 30.12.2010 n.235
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a
 STEFANO FAVARI ed è valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo.
 Documento stampato il giorno 07/06/2023 da Favari Stefano.
 Responsabile Settore Affari Generali

3.2 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per le scuole

CHECKLIST DI ASSEVERAZIONE

MISURA 1.4.1 - SCUOLE

AVVISO PUBBLICO A LUMP SUM

Anagrafica Amministrazione centrale titolare di interventi	
Nome Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale – MITD
SERVIZIO Referente	Servizio di gestione e monitoraggio 1- UDM
Asseveratore di competenza	

Anagrafica Intervento	
Missione/Componente/Misura/sub-investimento	M1C1-1.4.1
Titolo Avviso	
Decreto di finanziamento	Decreto n__ – PNRR del __/__/__
Soggetto Attuatore	
CUP	
Data di finanziamento	
Data di conclusione	
Costo totale progetto (€)	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
A	Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto scuola online					
C.SC.1.1	Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito utilizza i font indicati nel modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.2	Libreria di elementi di interfaccia Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione più recente di 1.6.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.3	Utilizzo di temi per CMS (Content Management System) Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scolastico, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.4	Voci di menù di primo livello Il sito presenta tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.5	Voci di menù di secondo livello Il sito presenta almeno il 30% delle voci di menu di secondo livello in base a quanto descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SC.2.1	Informativa privacy Il sito presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 	
C.SC.2.2	Dichiarazione di accessibilità Il sito espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole AgID - Dichiarazione di accessibilità AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 Legge 9 gennaio 2004 n. 4 Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 	
C.SC.2.3	Cookie Il sito presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 	
C.SC.3.1	Certificato https Il sito utilizza un certificato https valido e attivo.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Determina N° 397 del 06/06/2023
 Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs 07.03.2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs 30.12.2010 n.235
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a
 STEFANO FAVARI ed è valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo.
 Documento stampato il giorno 07/06/2023 da Favari Stefano.
 Responsabile Settore Affari Generali
 Pavesi Giovanni Stefano

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati	SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
				<ul style="list-style-type: none"> Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) 	

ESITI			MOTIVAZIONI
Esito del controllo:	<input type="checkbox"/>	POSITIVO	
	<input type="checkbox"/>	NEGATIVO	

Data del controllo:	___/___/___
L'incaricato del controllo: _____ Firma	

ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)

ai sensi dell'art. 28, Regolamento (UE) n. 2016/679

Comune di Vigolzone, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede a Vigolzone, Piazza Serena, n.18 C.F. e p. iva 00308460336,

- di seguito "Cliente" -

e

Kibernetes Srl, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede a Silea, via Galileo Galilei n. 1, C.F. e p. iva 01190430262,

- di seguito "Fornitore" -

congiuntamente indicate come "Parti"

Premesso che

- il Cliente ha sottoscritto uno o più contratti con il Fornitore (di seguito "Contratto");
- con il presente accordo (di seguito "Accordo" o "DPA") le parti intendono disciplinare le condizioni e le modalità del trattamento dei dati personali eseguito dal Fornitore nell'ambito del Contratto e della prestazione dei Servizi e le responsabilità connesse al trattamento medesimo, ivi incluso l'impegno assunto dal Fornitore quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679;
- l'Accordo comprende uno o più allegati (di seguito "Allegati"), che costituiscono parte integrante dell'Accordo stesso e descrivono quanto segue.
 - o "Allegato 1" specifica le misure tecnico-organizzative che il Fornitore applica a seconda della modalità con la quale viene erogato il servizio o licenziato il prodotto tra cui:
 - A. Cloud SaaS;
 - B. Servizi IaaS.
 - o Gli ulteriori Allegati specificano le misure tecnico-organizzative che il Fornitore applica per ciascun servizio erogato a favore del Cliente.

Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue:

1. Durata del trattamento

Gli effetti del presente Accordo sono convenuti da oggi e da oggi il Fornitore tratta i dati per conto del Cliente.

Con la cessazione, per qualsivoglia ragione o causa, del Contratto, il presente Accordo deve intendersi automaticamente risolto di diritto, senza bisogno di comunicazioni, disdette o revoche.

2. Finalità del trattamento

Il Fornitore si impegna a trattare i dati esclusivamente per finalità collegate al Contratto e, comunque, nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente in materia di protezione dei dati personali.

3. Obblighi e diritti del Cliente

Il Cliente garantisce al Fornitore di aver assolto a tutti gli obblighi posti a suo carico dalla vigente normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali e si impegna ad assolvere ogni ulteriore obbligo eventualmente sopravvenuto.

Il Cliente ha diritto:

3.1 al puntuale ed esatto adempimento di tutti gli obblighi gravanti sul Fornitore in forza del presente Accordo e, comunque, dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali tempo per tempo vigente;

3.2 al puntuale ed esatto adempimento delle istruzioni di cui al presente Accordo, nonché di quelle successivamente concordate tra le Parti.

In ogni caso, resta fermo quanto previsto in tema di trasferimento di dati personali verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale dall'art. 28, par. III, lett. a), GDPR.

4. Obblighi e diritti del Fornitore

In esecuzione del presente Accordo il Fornitore:

- 4.1 garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza;
- 4.2 adotta misure (tecniche ed organizzative) idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in base a quanto previsto dall'art. 32 GDPR;
- 4.3 tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Cliente con misure tecniche ed organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare di dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati;
- 4.4 qualora il Fornitore riceva dagli interessati istanze destinate al Titolare, riscontra le stesse invitando l'interessato a rivolgersi direttamente al Titolare;
- 4.5 in caso violazione di dati personali (a titolo esemplificativo e non già esaustivo: distruzione, perdita e/o modifica dei dati trattati, divulgazione e/o l'accesso non autorizzato, ecc.), ne informa il Cliente e collabora con lo stesso nella gestione dei conseguenti adempimenti;
- 4.6 assiste il Cliente nell'effettuazione della valutazione d'impatto e nella consultazione preventiva di cui agli artt. 35 e 36 GDPR, laddove necessarie;
- 4.7 alla cessazione del Contratto, cancella o restituisce i dati al Cliente, con le modalità stabilite in ciascun Allegato;
- 4.8 mette a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 GDPR e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Cliente e/o da altro soggetto da questi incaricato: le eventuali ispezioni dovranno essere concordate per iscritto tra Cliente e Fornitore, che potrà opporsi in relazione alla data, alla durata, alle modalità e/o al personale individuati dal Cliente per lo svolgimento e potrà altresì porre i relativi costi a carico del Cliente;
- 4.9 informa immediatamente il Cliente qualora, a suo parere, un'istruzione violi la disciplina in materia di protezione dei dati personali;
- 4.10 individua all'interno della propria organizzazione le persone fisiche che concretamente svolgeranno le operazioni necessarie a dare esecuzione al Contratto, provvedendo a nominarle amministratori di sistema secondo i criteri indicati nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 (di seguito "Provvedimento") in tutti i casi ivi previsti e sulla base delle valutazioni indicate nel Provvedimento; tali persone sono autorizzate a svolgere esclusivamente le seguenti operazioni:
 - intervenire nella custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione in uso in azienda;
 - predisporre e rendere funzionali le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery) dei dati e delle applicazioni;
 - adottare adeguati programmi antivirus, firewall ed altri strumenti software o hardware atti a garantire adeguate misure di sicurezza nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali ed utilizzando le conoscenze acquisite in base al progresso tecnico software e hardware, verificandone l'installazione, l'aggiornamento ed il funzionamento degli stessi;
 - provvedere alla distruzione e allo smaltimento dei supporti informatici di memorizzazione logica o alla cancellazione dei dati per il loro reimpiego, alla luce del Provvedimento del Garante per la Protezione

dei Dati personali del 13 ottobre 2008 in materia di smaltimento strumenti elettronici (di seguito “Provvedimento”), ovvero delegare tali operazioni a soggetti debitamente istruiti.

Fatto salvo quanto previsto nell’art. 4.8, il Fornitore non ha diritto ad alcun compenso, indennità o rimborso in virtù del trattamento dei dati svolto sulla base del Contratto e del presente Accordo.

5. Ulteriori Responsabili

Con il presente Accordo il Cliente autorizza il Fornitore a nominare i Sub Responsabili indicati nel proprio sito alla seguente pagina web <https://www.kibernetes.it/subresponsabili-privacy>: eventuali modifiche saranno comunicate con congruo preavviso al Cliente, che potrà opporsi mediante recesso dal Contratto, fermo restando l’obbligo di corrispondere al Fornitore quanto dovuto per l’attività svolta sino al momento del recesso.

Restano in ogni caso fermi gli obblighi che gravano sul Fornitore in forza dell’art. 28, par. IV, GDPR.

6. Modifiche contrattuali

Qualsiasi modifica o integrazione del presente Accordo, comprese l’aggiunta e/o la modifica degli Allegati, dovrà essere concordata per iscritto. Eventuali comportamenti di fatto non coincidenti con quanto in essa previsto non potranno essere invocati quali implicita abrogazione di alcune condizioni ivi contenute.

7. Disposizioni finali

Il presente Accordo revoca e sostituisce espressamente ogni altro contratto o accordo tra le parti inerente al trattamento di dati personali.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Accordo, le Parti rinviano al GDPR, al d.lgs. n. 196/2003 (così come modificato dal d.lgs. n. 101/2018), nonché ai provvedimenti dell’Autorità di controllo.

Silea, 25/05/2023

Il Cliente, Comune di Vigolzone

Il Fornitore, Kibernetes S.r.l.
Procuratore Speciale
Mauro Sacchetto
Fto digitalmente

Spett.le

Comune di Vigolzone, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede a Vigolzone, Piazza Serena, n.18 C.F. e p. iva 00308460336,

Il presente documento integra l'Accordo e ne costituisce parte integrante, al fine di indicare il servizio erogato e, conseguentemente, di specificare le condizioni alle quali il Fornitore effettua trattamenti di dati personali per conto del Cliente.

Allegato 1

	Cloud SaaS	IaaS
Misure di sicurezza tecniche ed organizzative	<p><u>Disaster Recovery:</u></p> <p>Il Fornitore ha stilato una procedura di Disaster Recovery dedicata ai servizi Cloud basata sul servizio Disaster Recovery as a Service di Aruba.</p> <p><u>Conoscibilità dei datacenter:</u></p> <p>Il Fornitore conosce l'esatta ubicazione dei datacenter ove sono mantenuti i dati dei propri clienti. I datacenter selezionati sono inoltre tutti sul territorio nazionale.</p> <p><u>Disponibilità delle informazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none">il Fornitore ha stilato una procedura di backup dedicata ai servizi Cloud basata sul prodotto Veeam.Viene effettuata una remotizzazione dei dati su storage così da garantire la possibilità di ripristino anche in caso di completa perdita o corruzione dello storage di produzione. <p><u>Procedura di backup:</u></p> <p>Al fine di garantire la possibilità di ripristino in tempi rapidi delle informazioni e vengono effettuate copie di: sistemi operativi, configurazioni, applicativi installati e loro configurazioni, dati contenuti. Vengono effettuati controlli all'esito dei backup.</p> <p><u>Procedura di ripristino:</u></p> <p>Il Fornitore ha stilato una procedura di ripristino delle informazioni basata sulla disponibilità di copie di backup. Mensilmente viene effettuato un test di ripristino dei dati. Viene mantenuta traccia degli esiti dei test di ripristino.</p> <p><u>Formazione del personale:</u></p>	<p><u>Impianto elettrico:</u></p> <p>Alimentazione elettrica ridondata 2N+1 con power center multi-modulare con UPS e generati di emergenza ridondata con autonomia a pieno carico di 48 ore senza rifornimento.</p> <p><u>Interventi a caldo:</u></p> <p>Qualsiasi tipo di manutenzione dell'impianto elettrico può essere effettuata senza interrompere o causare malfunzionamenti al servizio.</p> <p><u>Sicurezza sismica:</u></p> <p>Zona sismica di livello "3" (bassa sismicità).</p> <p><u>Sicurezza idrogeologica:</u></p> <p>Area rialzata e non esondabile.</p> <p><u>Limitazione accessi:</u></p> <p>L'accesso alle informazioni è consentito solo a personale preventivamente autorizzato.</p> <p><u>NOC:</u></p> <p>Presenza di Network Operation center presidiato 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. È prevista ridondanza tra i NOC dei datacenter.</p> <p><u>Connettività:</u></p> <p>Doppia infrastruttura trasmissiva verso Milan Internet eXchange che facilita l'interconnessione con carrier nazionali ed internazionali.</p> <p><u>Incident Response Plan:</u></p> <p>Il Fornitore ha adottato un piano di gestione</p>

Ogni persona che effettua operazioni di trattamento di dati personali sotto la responsabilità del Fornitore è stata preventivamente autorizzata e sono state esplicitate le regole fondamentali per la corretta gestione delle informazioni. Le attività formative sono verificabili dal Fornitore.

Gestione delle postazioni di lavoro:

Ogni persona che effettua operazioni di trattamento di dati personali sotto la responsabilità del Fornitore è dotata di una postazione di lavoro idonea a limitare i rischi di accesso indesiderato.

Protection from malware:

I sistemi sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici aggiornati con cadenza periodica. Sono in uso strumenti antivirus mantenuti costantemente aggiornati.

degli incidenti informatici.

Troubleshooting

Escalation

Incident Management

BMS:

Building Management System (BMS). Sistema di monitoraggio degli impianti che assicura l'efficienza operativa ed energetica dei sistemi di alimentazione e raffreddamento delle sale dati.

Allarme antincendio:

Sono presenti sistemi automatici di rilevamento di fumi e incendi nelle sale dati, sotto al pavimento flottante e sopra al controsoffitto.

Limitazione impatti incendi:

Sistemi di spegnimento a gas inerte posizionati nelle aree sensibili dell'edificio.

Gestione liquidi infiammabili:

Sistemi di intercettazione ed interruzione del carburante ai gruppi elettrogeni in caso di incendio.

Sistema di rilevazione liquidi:

Verifica di fuoriuscite di liquidi o allagamenti.

Disponibilità delle informazioni:

- Backup multilivello (File, Server, Infrastruttura);
- È prevista una policy di rotazione delle informazioni per mantenere le copie di sicurezza in una infrastruttura diversa da quella che eroga il servizio (la copia resterà in territorio italiano e con analoghe misure di sicurezza).

Formazione del personale:

Ogni persona che effettua operazioni di trattamento di dati personali sotto la responsabilità del Fornitore è stata preventivamente autorizzata e sono state esplicitate le regole fondamentali per la

		<p>corretta gestione delle informazioni. Le attività formative sono verificabili dal Fornitore.</p> <p><u>Gestione delle postazioni di lavoro:</u></p> <p>Ogni persona che effettua operazioni di trattamento di dati personali sotto la responsabilità del Fornitore è dotata di una postazione di lavoro idonea a limitare i rischi di accesso indesiderato.</p> <p><u>Protection from malware:</u></p> <p>I sistemi sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici aggiornati con cadenza periodica. Sono in uso strumenti antivirus mantenuti costantemente aggiornati.</p>
--	--	--

Allegato 2

Servizio	Creazione e gestione sito Web
Ruolo del Cliente	Titolare del trattamento
Ruolo del Fornitore	Responsabile del trattamento
Modalità di erogazione	✓ Cloud SaaS;
Categorie di interessati	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dipendenti del Client/Pubblica Amministrazione; ✓ Altri interessati, limitatamente al servizio di Consultazioni Anagrafiche a seguito di Convenzione stipulata con il Comune: Altri enti pubblici, forze dell'ordine, notai e persone che rientrano legittimamente nelle convenzioni. ✓ Altri interessati, limitatamente al servizio di Sportello Contribuente a seguito di Convenzione stipulata con il Comune: CAAF che accedono a posizioni di contribuenti su delega degli stessi.
Categorie di dati	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dati personali ✓ Dati particolari ex art. 9 GDPR
Attività che il Fornitore potrà svolgere	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Raccolta; ✓ Registrazione; ✓ Organizzazione e strutturazione; ✓ Conservazione e protezione; ✓ Accesso e consultazione; ✓ Adattamento e modifica dei dati; ✓ Estrazione; ✓ Comunicazione mediante trasmissione; ✓ Diffusione; ✓ Cancellazione e distruzione.
Trasferimento di dati personali verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale	Non applicabile
Disciplina della cessazione del Contratto	Alla cessazione del Contratto il Fornitore, a scelta del Cliente, cancella tutti i dati personali trattati per conto del Cliente e certifica a quest'ultimo di averlo fatto, oppure restituisce al Cliente tutti i dati personali trattati per suo conto e cancella le copie esistenti.
Ulteriori e specifiche misure di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzazione logica specifica dei dati in archivi dedicati ad ogni Cliente, ciascuno con separato filesystem e database; ✓ Nell'implementazione dei mezzi di acquisizione dei dati quali i form di compilazione, il responsabile verifica la minimizzazione delle richieste di informazioni con Cliente; ✓ Il Fornitore effettuare analisi periodiche con

	<p>sistemi automatici di monitoraggio;</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Il responsabile adotta una politica di gestione delle postazioni di lavoro così da prevenire accessi non autorizzati alle postazioni;✓ Il Fornitore, al termine delle attività di implementazione, rilascia le credenziali di accesso al Cliente previa formazione sulle corrette modalità di gestione della console;✓ Misure di prevenzioni di attacchi brute-force configurati per l'accesso ai sistemi. Tentativi ripetuti di login con password errata disabilitano l'utente;✓ Il Fornitore suggerisce al Cliente di applicare una policy di cambio password per l'accesso ai sistemi. Tale scelta è condivisa con il Cliente;✓ L'accesso ai server è protetto con accesso mediante chiavi pubbliche/ private e sottoposto a controllo IP di rete Intranet;✓ Attivazione di meccanismi di tracciabilità di parte delle azioni compiute a sistema;✓ Applicazione di protocolli di comunicazioni cifrati (HTTPS);✓ Limitatamente ai siti web configurazione di console idonee al ripristino della versione precedente delle pagine Web (Versioning).
--	--

NOMINA DI KIBERNETES A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DATI

Allegato: Sub-Responsabili e Terze Parti

1 - Il Titolare prende atto che, ai fini della compiuta realizzazione ed erogazione dei servizi di cui al Contratto di Fornitura, il Fornitore deve necessariamente potersi avvalere di infrastrutture, tecnologie e servizi tecnici messi a sua disposizione da soggetti terzi altamente specializzati, fermo restando l'obbligo del Fornitore di adempiere puntualmente alle obbligazioni poste a suo carico dal GDPR e dal presente Contratto di Nomina.

2 - In ragione di quanto sopra, il Titolare fornisce espressamente al Fornitore la propria autorizzazione generale ai sensi dell'art. 28, par. II, GDPR a ricorrere a soggetti terzi e nominarli sub-responsabili in relazione alle operazioni di trattamento previste nel precedente art. 2.

3 - A fronte dell'autorizzazione di cui all'art 2, il Fornitore:

- comunica - ed il Titolare prende atto nulla opponendo - che intende avvalersi dei sub responsabili indicati alla seguente pagina web <https://www.kibernetes.it/subresponsabili-privacy>
- si impegna a comunicare annualmente al Titolare, a mezzo messaggio di posta elettronica, la sostituzione dei sub-responsabili nominati e/o l'aggiunta di altri subresponsabili. Entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione, il Titolare avrà diritto di proporre opposizione avverso la nomina e/o la sostituzione di uno o più sub-responsabili. In caso di proposizione dell'opposizione, il Fornitore avrà facoltà di recedere dal presente contratto con effetto immediato, dandone comunicazione scritta al Titolare.

Responsabile del trattamento
Legale Rappresentante Kibernetes s.r.l.
Mauro Sacchetto
(firmato digitalmente)



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 – 31057 Silea (TV)

Tel. 0422 363693 - Fax 0422 460125 - www.kibernetes.it

PEC: kibernetes_clienti@legalmail.it E-Mail: posta@kibernetes-tv.it Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg.

Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. 1.150.000,00 i.v.