



## ALLEGATO TECNICO

### Indice generale

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Descrizione del software oggetto della fornitura.....       | 2  |
| Il sistema informativo attuale ed il contesto.....          | 3  |
| Descrizione del software da fornire.....                    | 4  |
| Requisiti funzionali specifici.....                         | 5  |
| Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi..... | 10 |
| Requisiti funzionali generici.....                          | 12 |
| Requisiti non funzionali.....                               | 14 |
| Requisiti infrastrutturali e tecnologici.....               | 15 |
| Requisiti Accessibilità e Normativi.....                    | 19 |
| Documentazione.....                                         | 20 |
| Formazione del personale.....                               | 20 |
| Collaudo del sistema.....                                   | 20 |
| Attività comprese nella fornitura.....                      | 21 |
| Tempistiche.....                                            | 21 |
| Assistenza e Manutenzione.....                              | 21 |
| Servizio agli utenti esterni.....                           | 21 |
| Servizio agli utenti interni.....                           | 22 |



## Area Risorse Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

---

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

### Descrizione del software oggetto della fornitura

L'oggetto della gara è la fornitura di un software in licenza d'uso, già installato e utilizzato da almeno un altro Ente, per la realizzazione di moduli che consentano al cittadino/impresa di inoltrare istanze online al Comune di Reggio Emilia.

Il software potrà essere fornito in hosting o installato presso i server dell'Ente.

Il decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179 (Modifiche ed integrazioni al CAD) entrato in vigore il 14/9/2016, fissa la scadenza per l'adeguamento delle pubbliche amministrazioni all'obbligo di dematerializzare la documentazione gestita.

A questo proposito si rileva la necessità per il Comune di Reggio Emilia di dotarsi di un sistema software che consenta al cittadino e alle imprese che devono rivolgere istanze alla Pubblica Amministrazione, di produrre richieste in formato digitale e che permetta, oltre alla generazione dell'istanza, anche la gestione dell'iter procedurale fino al suo completamento, laddove non esistano specifiche applicazioni software.



## **Area Risorse Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

### **Il sistema informativo attuale ed il contesto**

Si fornisce di seguito, una breve descrizione del contesto applicativo e tecnologico dell'attuale infrastruttura del Sistema Informativo relativo alle istanze del cittadino/impresa.

Attualmente, tra i servizi online del Comune di Reggio Emilia, sono presenti due sportelli specifici per la presentazione di istanze da parte di imprese e professionisti:

- SIEdER per la presentazione telematica delle pratiche edilizie
- SuapER per la presentazione telematica di istanze allo sportello unico delle attività produttive

Per la presentazione di altre tipologie di istanze non gestite dagli sportelli SiedER e SuapER, invece, occorre collegarsi al sito web del Comune di Reggio Emilia, individuare la modulistica necessaria (in formato pdf) e compilarla scaricandola sul proprio pc o stampandola.

L'istanza viene poi avviata all'atto della presentazione allo sportello preposto o via PEC del modulo compilato.

La pratica ed il relativo iter vengono gestiti:

- attraverso uno specifico software gestionale, se presente
- al di fuori di procedure software specifiche, se non esistono gestionali dedicati (utilizzando fogli excel, registri cartacei ecc.)

La necessità evidenziata da questo bando è l'identificazione di uno sportello telematico generico, per la presentazione di tutte le tipologie di pratiche non ancora dotate di uno specifico sportello online, collegabile ai sistemi gestionali specifici se presenti o ad un proprio sistema di back-office.



## Area Risorse Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

### Descrizione del software da fornire

Il software deve consentire la presentazione telematica di una istanza all'Ente, da parte del cittadino o di un suo intermediario (es. delegato, operatore del comune o di una associazione di categoria ecc.), da parte di imprese, associazioni o professionisti.

Deve consentire:

- il riconoscimento dell'utente attraverso l'autenticazione con strumenti che riconoscano la sua identità digitale, oppure l'utilizzo senza autenticazione
- la protocollazione dell'istanza
- la gestione di eventuali pagamenti di oneri
- l'inserimento di allegati
- l'integrazione di informazioni eventualmente richieste sia via web che tramite sportello

L'istanza così inoltrata dovrà essere presa in carico dagli operatori comunali, gestita e/o inoltrata agli uffici interessati e, dopo aver reperito ed inviato al cittadino quanto richiesto, chiusa.

Il software dovrà quindi essere dotato di:

- uno sportello di front-office (opportunamente configurabile) ad uso dell'utente finale per la presentazione delle pratiche, integrazioni e consultazioni successive
- un sistema di back-office che permetta agli operatori comunali di:
  - gestirne l'iter laddove non sia presente e collegabile un gestionale specifico
  - avvalersi dell'integrazione con i gestionali di riferimento, ove presenti

Il software dovrà possedere tutti i requisiti (funzionali, tecnici architettonici e non funzionali, di interazione e colloquio con altri sistemi, di accessibilità e normativi) descritti nel presente documento. I requisiti di funzionalità specifiche per la configurazione presso questo Ente, che sono compresi nella presente fornitura, potranno essere realizzati in fase esecutiva e dovrà essere indicato nell'offerta tecnica quali sono. L'Ente ha facoltà di verificare il possesso di tali requisiti, richiedendo alle ditte partecipanti di effettuare una demo del software presso la sede l'Ente. Le ditte sono obbligate ad effettuare la demo, richiesta dall'Ente, pena esclusione.

## Requisiti funzionali specifici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali che la soluzione software deve soddisfare.

| REQUISITO FUNZIONALE                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICE                                    | REQUISITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>CARATTERISTICHE E CONFIGURABILITA'</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| RF1.1                                     | Le caratteristiche di una pratica, l'iter ed i relativi moduli online di presentazione devono essere configurabili dagli operatori/tecnici dell'Ente in modo semplice ed intuitivo ed in totale autonomia (dopo opportuna formazione).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| RF1.2                                     | <p>Moduli online: deve essere possibile creare moduli online (basati su pagine web, non con PDF compilabili) inserendo i campi necessari definendone tipologia (testo, numerico, lista multipla, lista a scelta esclusiva, data/ora, email, ...), obbligatorietà, condizioni di compilazione e regole.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuali regole e condizioni impostate sui campi possono agire sulle fasi successive del flusso di compilazione.</li> <li>• I campi lista possono essere codificati direttamente all'interno della procedura stessa oppure popolati da fonti dati esterne (da database o attraverso web services esposti da altre applicazioni come ad esempio "stradario comunale").</li> <li>• I campi che si riferiscono a riferimenti geografici dovrebbero essere visualizzati ed inseriti attraverso mappe.</li> <li>• Deve essere possibile inserire schede informative, link ad altre pagine web o a documenti finalizzati a descrivere al cittadino la pratica e le informazioni associate.</li> </ul> |
| RF1.3                                     | <p>Gestione allegati</p> <p>Le pratiche/istanze devono poter gestire il caricamento di eventuali allegati (sia in fase di presentazione che di risposta) e la verifica della presenza della firma digitale (se richiesta). Deve essere possibile definire la tipologia (formato) e la dimensione massima degli allegati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| RF1.4                                     | <p>Caratteristiche e configurazione di una pratica. Deve essere possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attribuire una categorizzazione/tipologia che ne identifichi il tipo e l'ambito tematico</li> <li>• gestire tag</li> <li>• definire stati e loro caratteristiche, criteri di visibilità e di assegnazione</li> <li>• impostare azioni e configurazioni del suo iter. La gestione di back-office</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <p>potrebbe essere svolta direttamente dal sistema di back-office del software oggetto della fornitura o demandata ad altri gestionali specifici laddove possibile (mediante colloquio automatico)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eventuale protocollazione (con integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente), direttamente in fase di presentazione da parte del cittadino o successivamente da back-office da parte dell'operatore</li> <li>• assegnare pratiche e definire criteri di visibilità associabili ad un ufficio/gruppo/operatore</li> <li>• definire la durata del procedimento associato alla pratica (con invio di alert agli interessati prima della scadenza) e la possibilità di gestire sospensioni e proroghe</li> </ul> |
| RF1.5                                                | <p>Duplicazione pratiche</p> <p>La configurazione di una pratica deve poter essere clonata per generarne altre analoghe.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FUNZIONALITA' DELLO SPORTELLLO (FRONT-OFFICE)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| RF2.1                                                | <p>Pagina di accesso</p> <p>La pagina principale di accesso allo sportello deve permettere di elencare tutte le tipologie di pratiche/istanze raggruppandole per categoria/ambito tematico.</p> <p>Il link di inserimento di una nuova di pratica di una certa tipologia deve essere invocabile direttamente da un'altra pagina web (cfr. requisiti di integrazione).</p> <p>Deve inoltre essere possibile, in modalità autenticata, accedere allo storico delle istanze presentate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| RF2.2                                                | <p>Presentazione della pratica</p> <p>Il sistema deve consentire l'insediamento di una nuova pratica in modalità autenticata o libera (a seconda della configurazione della tipologia pratica) utilizzando l'apposita pagina di accesso o invocando il link diretto.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| RF2.3                                                | <p>Salvataggi intermedi</p> <p>Deve essere possibile effettuare il salvataggio della pratica in uno stato non definitivo e modificarla successivamente prima di inoltrarla all'Amministrazione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| RF2.4                                                | <p>Consultazione</p> <p>Deve essere possibile consultare le pratiche pendenti e quelle concluse, con possibilità di visualizzarne in dettaglio lo stato ed eventuali risposte, documenti allegati ecc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| RF2.5                                                | <p>Integrazione</p> <p>Deve essere possibile effettuare modifiche ed integrazioni alla pratica, inviare messaggi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | o solleciti successivi alla prima presentazione (se lo stato in cui si trova la pratica lo consente).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| RF2.6              | <p>Pagamenti</p> <p>Deve essere possibile gestire il pagamento richiesto come specificato dai requisiti RF4.x</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RF2.7              | <p>Riepilogo/Ricevuta</p> <p>Dopo aver inoltrato la pratica, deve essere possibile ottenerne un riepilogo stampabile del modulo (con eventuali informazioni necessarie a dare valore legale al documento informatico, in riferimento a DPCM 22 febbraio 2013) comprensivo anche di QRCODE o modalità rapida per accedere in automatico all'istanza/pratica.</p>                                                                                                |
| RF2.8              | <p>Altri soggetti</p> <p>Deve essere possibile presentare pratiche in cui il soggetto opera per conto di un'azienda o di un altro soggetto, indicando la funzione svolta per conto del soggetto terzo.</p> <p>Ad esempio: soggetto delegato ad operare in vece di un altro, persone fisiche che operano per conto di un'azienda per cui lavorano o sono delegati, utenti con ruoli speciali (ad es. patronati o CAAF) che operano per conto dei cittadini.</p> |
| RF2.9              | <p>Esito dell'istanza</p> <p>Deve essere possibile ottenere una risposta all'istanza inoltrata, attraverso l'applicazione web ed eventualmente con altre modalità (es. email).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>BACK-OFFICE</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| RF3.1              | <p>Il sistema di back-office deve ricevere in automatico i dati di tutte le pratiche configurate per essere gestite con esso.</p> <p>Le pratiche configurate per essere gestite da altri back-office specifici, devono essere inviate ai software preposti tenendo traccia di tale comunicazione.</p>                                                                                                                                                          |
| RF3.2              | <p>Consultazione</p> <p>Deve essere possibile visualizzare l'elenco delle pratiche ricevute suddivise per i principali attributi: stato, categoria, ufficio, data di presentazione, data di scadenza, mittente, tipologia, tag, ecc.</p> <p>Deve essere possibile effettuare ricerche.</p>                                                                                                                                                                     |
| RF3.3              | <p>Visibilità delle pratiche</p> <p>A seconda dei ruoli definiti sul sistema, gli operatori devono poter vedere solo le pratiche assegnate a loro stessi o ad un gruppo/ufficio.</p> <p>Deve essere possibile anche la creazione di utenti supervisor che abbiano la visibilità totale.</p>                                                                                                                                                                    |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RF3.4 | <p><b>Protocollazione</b></p> <p>Deve essere possibile protocollare la pratica (con colloquio con il sistema di protocollo, cfr.RI1) in un passaggio dell'iter di gestione, se non è stata prevista protocollazione immediata durante la presentazione della pratica sullo sportello di front-office.</p> <p>Deve essere possibile l'invio automatico di una notifica con i dati di protocollazione al cittadino.</p> <p>I dati di protocollazione devono essere configurabili a livello di tipologia di pratica (titolario, oggetto e ufficio destinatario).</p> |
| RF3.5 | <p><b>Assegnazione e presa in carico</b></p> <p>Deve essere possibile attribuire automaticamente l'associazione di una nuova pratica ad un operatore/gruppo di default.</p> <p>La presa in carico deve poter essere fatta direttamente dall'operatore che dovrà lavorare l'istanza, oppure la pratica deve poter essere assegnata all'operatore dal suo capo ufficio o da un collega (a seconda della configurazione).</p>                                                                                                                                        |
| RF3.6 | <p><b>Inoltro ad uffici interni ed esterni</b></p> <p>Deve essere possibile assegnare pratiche ad altri uffici interni all'Ente (o a società collegate) o richiedere pareri esterni o definire workflow che prevedano la partecipazione di soggetti esterni all'Ente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| RF3.7 | <p><b>Interazione con anagrafe e altre applicazioni</b></p> <p>Deve essere possibile recuperare i dati dei cittadini collegandosi al sistema di anagrafe (cfr. RFI9), inoltre deve essere possibile inviare/espore i dati ad altre applicazioni (cfr. RFI4).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| RF3.8 | <p><b>Richiesta integrazioni e notifiche</b></p> <p>Deve essere prevista la possibilità di richiedere eventuali integrazioni al cittadino attraverso sportello telematico (richiesta di informazioni e/o allegati).</p> <p>Anche le notifiche al cittadino possono avere necessità di integrazione con il sistema di protocollo.</p>                                                                                                                                                                                                                              |
| RF3.9 | <p><b>Stati della pratica</b></p> <p>Devono essere previsti gli stati di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricezione,</li> <li>• presa in carico,</li> <li>• in attesa di parere,</li> <li>• in attesa di integrazione,</li> <li>• chiusura,</li> <li>• altri stati configurabili.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |



|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RF3.10           | <p>Notifiche personalizzate</p> <p>Ogni passo deve poter prevedere una fase di notifica personalizzata da parte dell'operatore o automatica sulla base del passo stesso (es. comunicazione al cittadino del numero della pratica quando assegnato, oppure chiusura della pratica con avvisatura al cittadino via mail o PEC o sportello).</p>                                                                                                                                      |
| RF3.11           | <p>Chiusura e Riapertura</p> <p>Oltre alla chiusura di un pratica con invio dell'esito al cittadino, deve anche essere consentita la riapertura di una pratica da parte dell'operatore.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| RF3.12           | <p>Inserimento da back-office</p> <p>L'operatore comunale deve poter inserire la pratica direttamente sul sistema di back-office (nel caso in cui il cittadino sia impossibilitato ad inviarla tramite sportello telematico).</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PAGAMENTO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| RF4.1            | <p>Per pratiche opportunamente configurate, deve essere possibile la gestione del pagamento utilizzando le modalità specificate al punto successivo</p> <p>In particolare, da back-office deve essere possibile: inviare al cittadino la richiesta di pagamento, consultare e gestire lo stato dei pagamenti.</p> <p>Inoltre, l'utente di front-office che accede in modalità autenticata deve poter consultare lo stato dei pagamenti associati alle pratiche a lui visibili.</p> |
| RF4.2            | <p>Integrazione con sistemi di gestione dei pagamenti</p> <p>Il sistema deve poter gestire pagamenti in modalità compatibile con il sistema dei pagamenti elettronici delle pubbliche amministrazioni (PagoPA) tramite colloquio con nodo regionale PayER (cfr.RI2) ed inviare i dati relativi al modulo Entrate dell'Ente (cfr.RI6).</p>                                                                                                                                          |
| RF4.3            | <p>Determinazione importi</p> <p>L'importo complessivo degli oneri di una pratica deve poter essere determinato su base fissa (inserimento dell'importo) oppure sulla base di determinati criteri e caratteristiche della pratica stessa.</p>                                                                                                                                                                                                                                      |
| RF4.4            | <p>Bollo virtuale</p> <p>Deve essere possibile, qualora il sistema di colloquio con nodo PagoPA lo permetta, impostare istanze che prevedano il pagamento del bollo virtuale.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| RF4.4            | <p>Pagamenti online/offline</p> <p>Il pagamento deve poter essere immediato attraverso il sistema online o con</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



**Area Risorse**  
**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

---

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

|  |                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | caricamento successivo delle ricevute come allegati di integrazione di una pratica. |
|  |                                                                                     |

## Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi

| Colloquio con altri sistemi |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICE                      | REQUISITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| RI1                         | <p>Integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente Jente (In.for) per consentire la protocollazione delle istanze direttamente in fase di presentazione (sportello di front-office) oppure da parte dell'operatore comunale di back-office. Deve inoltre essere possibile inviare risposte protocollate.</p> <p>I dati di protocollazione devono essere configurabili a livello di tipologia di pratica: titolare, oggetto e ufficio destinatario.</p> <p>Per maggiori informazioni si veda ALLEGATO A.</p> |
| RI2                         | <p>Integrazione con sistema dei pagamenti elettronici delle pubbliche amministrazioni (PagoPA) tramite colloquio con nodo regionale PayER.</p> <p>Per maggiori informazioni si vedano le specifiche tecniche di PayER (<a href="https://www.lepida.it/servizi/specifiche-tecniche-piattaforme">https://www.lepida.it/servizi/specifiche-tecniche-piattaforme</a>)</p>                                                                                                                                           |
| RI3                         | <p>Integrazione dati</p> <p>Deve essere possibile integrare il sistema con altre fonti dati/elenchi per recupero informazioni (es. tabella stradario comunale) da visualizzare sui moduli.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| RI4                         | <p>Integrazione con altri applicativi</p> <p>Deve essere possibile integrare il sistema con altri applicativi per invio informazioni (es. dati del modulo) o invio dell'intera pratica per demandarne la gestione di back-office a sistemi gestionali tramite esposizione di un web service standard oppure (a seguito di analisi ed implementazioni successive non comprese nella fornitura) dialogando con modalità personalizzate.</p>                                                                       |
| RI5                         | <p>Integrazione con fascicolo del cittadino</p> <p>Il sistema deve consentire l'esposizione di web services per recuperare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elenco delle pratiche aperte, chiuse, per stato e data di scadenza, per codice fiscale intestatario e tipologia;</li> <li>• dati di dettaglio della pratica.</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| RI6                         | <p>Integrazione con modulo entrate</p> <p>Il sistema deve permettere l'esportazione di un flusso oppure prevedere un web service che espone l'elenco dei pagamenti emessi e ricevuti, ai fini dell'importazione sul modulo entrate dell'Ente, come da specifiche allegate.</p> <p>Per maggiori informazioni si veda ALLEGATO D.</p>                                                                                                                                                                             |
| RI7                         | <p>Il link di inserimento di una nuova tipologia di pratica deve essere invocabile direttamente da un'altra pagina web (cfr. RF2.1), per integrazione con fascicolo del</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



## Area Risorse Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

---

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

|      |                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | cittadino o altre pagine web dell'Ente.                                                                                                                              |
| RI9  | Integrazione con dati anagrafe comunale e possibilità di integrazione futura di ANPR (se il sistema lo consentirà).<br>Per maggiori informazioni si veda ALLEGATO B. |
| RI10 | Integrazione con sistemi di autenticazione come specificato in RFG4.                                                                                                 |

## Requisiti funzionali generici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali generici del software che la soluzione proposta deve soddisfare.

| REQUISITO FUNZIONALE GENERICO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICE                        | REQUISITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| RFG1                          | <p><i>Ricerche ed estrazioni</i></p> <p>Tutte le principali maschere devono essere dotate di ricerca e selezione in base a caratteristiche diverse per i principali campi.<br/>I campi e le colonne che devono essere ricomprese nell'output della ricerca devono poter essere parametrizzabili dall'utente o dall'Amministratore del sistema ed esportabili in formati csv, testo e pdf.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| RFG2                          | <p><i>Reportistica</i></p> <p>Il software deve mettere a disposizione report di dettaglio o di sintesi, filtrabili su un arco temporale o su altre chiavi di ricerca definite dall'utente, in base alla sua profilazione.<br/>I report devono essere resi disponibili in formato pdf, csv o testo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| RFG3                          | <p><i>Profilazione utenti e gruppi</i></p> <p>Deve essere possibile definire diversi livelli di protezione per consentire l'accesso delle sole informazioni di propria competenza; gli utenti abilitati alla procedura in modalità di sola lettura avranno inibite operazioni di modifica, inserimento o cancellazione.</p> <p>Devono essere garantiti accessi differenziati all'applicazione in relazione al profilo aziendale degli utenti.<br/>Deve essere possibile tramite gruppi e ruoli gestire la struttura organizzativa dell'Ente ovvero creare suddivisioni rappresentanti i singoli Servizi/Uffici.</p> <p>A ciascun utente e/o gruppo deve poter essere assegnato un ruolo con privilegi differenziati.</p> <p>Il software deve mettere a disposizione del tecnico comunale Amministratore della procedura un pannello di configurazione delle abilitazioni utente e delle relative profilazioni.</p> |
| RFG4                          | <p><i>Autenticazione AD / SSO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Back-office: deve essere possibile integrare il software di back-office con il dominio Active Directory dell'Ente (o tramite altro servizio/gateway di autenticazione dell'Ente, basato su standard SAML 2.0, nel caso di installazione esterna alla rete aziendale, cfr. ALLEGATO C). Deve essere possibile la situazione mista, ovvero l'inserimento di utenti non presenti su Active Directory (per dipendenti sprovvisti di utenza di rete o operatori di enti esterni)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Front-office: per gli utenti esterni al dominio (es. cittadini) deve poter essere garantita sia una gestione dell'autenticazione SPID utilizzando il gateway regionale fedERa, sia una modalità non autenticata (o altra modalità light) per pratiche o richieste più semplici (es. iscrizione ad eventi, prenotazioni di sale, ecc.). Devono essere previste tipologie di pratiche inoltrabili senza autenticazione.</li></ul> <p>Nel caso di installazione del software su server esterni, il sistema dovrà esporre WebServices che permettano di recuperare l'elenco degli utenti abilitati al sistema (username come da specifiche dell'ente oppure codice fiscale/Email) e informazioni su ruoli e visibilità dei dati.</p> |
| RFG5 | <p><i>Database pratiche accessibile o estrazione</i></p> <p>Deve essere possibile collegarsi al database delle pratiche (anche utilizzando tool o servizi specifici) per scaricare/visualizzare i dati in autonomia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| RFG6 | <p><i>Help in linea</i></p> <p>Deve essere disponibile la funzionalità di help in linea finalizzata soprattutto a guidare l'utente finale (cittadino/impresa) alla presentazione delle pratiche.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Requisiti non funzionali

Si riportano di seguito i requisiti NON funzionali che la soluzione software deve soddisfare:

| REQUISITO NON FUNZIONALE |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICE                   | REQUISITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| RNF1                     | <i>Deve essere uno strumento facile da utilizzare sia per utenti interni che per le form utilizzate da attori esterni</i><br>Il software deve avere una interfaccia semplice ed intuitiva, deve contenere le informazioni essenziali ed essere di facile utilizzo per gli operatori dell'Ente.                                                                                              |
| RNF2                     | <i>Tecnologie e manutenibilità</i><br>È richiesto l'utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative e possibilmente open source: è altresì obbligatoria la scelta di tecnologie compatibili e rispettose degli standard per lo sviluppo di soluzione web-based.<br>Il software deve essere progettato rispettando i parametri canonici della qualità del software, tra cui la manutenibilità. |
| RNF3                     | <i>Struttura modulare</i><br>La modularità del sistema deve garantire all'Ente di utilizzare la piattaforma in un'ottica di crescita e informatizzazione di nuovi processi, mediante il riutilizzo di componenti (moduli) già sviluppati.                                                                                                                                                   |
| RNF4                     | <i>Ottimizzazione della visualizzazione dei contenuti</i><br>Le componenti di interfaccia web devono essere progettate in modo da garantire la facilità di recupero delle informazioni principali, per ciascuna fase del processo amministrativo.                                                                                                                                           |
| RNF5                     | <i>Compatibile con i browser</i><br>Si veda il paragrafo Requisiti infrastrutturali e tecnologici.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| RNF6                     | <i>Layout grafico</i><br>Il software deve consentire la personalizzazione degli elementi grafici di layout (loghi, colori, ecc.) in modo da adattare la grafica dell'istanza al sito istituzionale o tematico dove sarà resa accessibile al cittadino.                                                                                                                                      |
| RNF7                     | <i>Layout "responsive design"</i><br>Il software deve essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità.                                                                                                                                                                                                                                             |
| RNF8                     | <i>Open data</i><br>Il sistema deve essere strutturalmente predisposto per facilitare la distribuzione dei dati a livello "3 stelle" o superiori (Linked open data LOD).                                                                                                                                                                                                                    |
| RNF9                     | <i>Web Services</i><br>Il sistema deve essere in grado di esporre ed invocare web services per colloquiare con altri sistemi.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| RNF10                    | <i>Accesso sicuro</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



**Area Risorse**  
**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

---

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

|  |                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Il sistema deve garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS (se necessario). |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Requisiti infrastrutturali e tecnologici

| Requisiti infrastrutturali e tecnologici generali |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIT1                                              | <p><i>Architettura</i></p> <p>L'applicativo, sia lato back-office che front-office, deve essere accessibile in modalità web e deve essere caratterizzato da un'architettura a tre livelli eventualmente distribuibili su macchine fisicamente diverse.</p> <p>Nell'offerta tecnica deve essere indicata l'architettura tecnica proposta. Tale piattaforma sarà oggetto di valutazione.</p> <p>Nel caso di installazione presso i server dell'Ente tale descrizione deve essere dettagliata (versione e tipologia dei moduli, sistemi operativi, database, application/web server, software di base, componenti necessarie al corretto funzionamento dell'applicazione) e qualora l'architettura proposta non rientri nelle piattaforme attualmente in uso presso l'ente, il fornitore deve indicare quali elementi potranno essere resi conformi ed eventualmente con quali controindicazioni.</p> |
| RIT2                                              | <p><i>Interfaccia</i></p> <p>L'interfaccia utente deve essere di tipo web (non client) e non deve utilizzare/scaricare applet o componenti software che richiedono un'installazione lato client.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| RIT3                                              | <p><i>Licenze aggiuntive</i></p> <p>Il software deve essere sviluppato con moduli che non richiedano al Committente l'acquisto di licenze aggiuntive o componenti proprietarie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| RIT4                                              | <p><i>Geoserver</i></p> <p>In caso di utilizzo di mappe già pubblicate dal geoserver del Comune, devono essere utilizzate queste ultime.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| RIT5                                              | <p><i>Compatibilità</i></p> <p>Il software rilasciato deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rispettare le linee guida di design per i servizi web della PA (<a href="http://design.italia.it/">http://design.italia.it/</a>);</li> <li>• aderire alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C);</li> <li>• essere compatibile con almeno i seguenti browser: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Internet Explorer 11+</li> <li>○ Edge (ultime versioni)</li> <li>○ Google Chrome (ultime versioni)</li> <li>○ Mozilla Firefox (ultime versioni)</li> <li>○ IE Mobile 10+</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Safari e iOS Safari 8+ (versione del sistema operativo)</li> <li>○ Android Browser 6+ (versione del sistema operativo)</li> <li>● essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità (almeno per le funzionalità di visualizzazione dall'esterno o in mobilità);</li> <li>● garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS (se necessario).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| RIT6 | <p><i>Accesso ai dati</i></p> <p>Tutti i dati contenuti negli archivi (database) devono poter essere accessibili direttamente dall'Amministrazione in caso di installazione su sistemi dell'Ente; in caso di applicativo fornito in modalità cloud, attraverso la fornitura di un tool o altro mezzo per poter consultare e scaricare i dati delle principali entità.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| RIT7 | <p><i>Backup</i></p> <p>Devono essere indicate le politiche di backup e di disaster recovery che si intendono adottare per garantire l'integrità dei dati in caso di ripristino.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| RIT8 | <p><i>Sicurezza e privacy</i></p> <p>Devono essere indicate le politiche adottate per adempiere alle normative e regole vigenti sulla prevenzione del furto o compromissione dei dati. Tali politiche devono essere in linea con le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" e con il regolamento UE 2016/679 (GDPR).</p> <p>Il Comune di Reggio Emilia si riserva di eseguire audit mirati alla verifica del rispetto degli standard architeturali e di sicurezza determinati sia dalla normativa vigente che dai regolamenti ufficiali interni all'ente.</p> <p>Nel caso in cui lo stack tecnologico, necessario al funzionamento del software fornito, presenti vulnerabilità e richieda degli aggiornamenti o utilizzi versioni in de-supporto o su cui non sono rilasciati aggiornamenti di sicurezza, il fornitore dovrà provvedere all'eventuale adeguamento del proprio applicativo affinché continui a funzionare.</p> <p>In caso di non conformità o in presenza di moduli in de-supporto, il fornitore sarà tenuto, senza alcun onere per l'Amministrazione, ad adeguare le applicazioni agli standard di cui sopra.</p> |
| RIT9 | <p><i>Server</i></p> <p>Il software può essere installato in hosting dal fornitore o su server dell'Ente (o datacenter regionali) concordandolo in fase di avviamento con la ditta aggiudicataria.</p> <p>Deve essere predisposto anche un ambiente di test (o modalità analoga finalizzata ad effettuare prove).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Requisiti infrastrutturali e tecnologici<br/>in caso di installazione sulle piattaforme attualmente in uso presso l'ente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RITE1                                                                                                                           | <i>Sistema Operativo</i><br>In ordine preferenziale di valutazione:<br>1) Windows Server 2012 R2 Standard o superiore<br>2) Linux RedHat 7 (64 bit) o superiore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| RITE2                                                                                                                           | <i>Database</i><br>In ordine preferenziale di valutazione:<br>1) Oracle Real Application Cluster - Oracle Database 11.2.0.4 - Spatial option<br>2) Microsoft SQL Server 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| RITE3                                                                                                                           | <i>Application-Web Server</i><br>In ordine preferenziale di valutazione:<br>Tomcat 8.5 (versione JDK 1.8) + Apache 2.4 + Microsoft NLB<br>Tomcat 7 (versione JDK 1.7) + Apache 2.4 + Microsoft NLB<br>JBoss 7.1.1 (versione JDK 1.7) + Apache 2.4 + Microsoft NLB<br>IIS vers. 7.5 o superiore + PHP 7.1                                                                                                                                                                                                              |
| RITE4                                                                                                                           | <i>Canali di comunicazione</i><br>Tutti i moduli applicativi devono funzionare su canali TCP che siano possibilmente singoli, non negoziati durante le comunicazioni, dichiarati e ben documentati; diversamente deve essere specificato il livello ed il canale di comunicazione utilizzato.                                                                                                                                                                                                                         |
| RITE5                                                                                                                           | <i>Pubblicazione internet</i><br>In caso di pubblicazione all'esterno della rete aziendale, il software deve essere conforme ai requisiti della soluzione BIG-IP (proxy-balancer) di F5 Networks.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| RITE6                                                                                                                           | <i>Condivisione piattaforme e server</i><br>Qualora i requisiti tecnici lo consentano e l'ente abbia già server installati con le piattaforme richieste, i server / piattaforma potranno essere condivisi con altri software / fornitori. Eventuali requisiti che impediscano ciò dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione.                                                                                                                                                   |
| RITE7                                                                                                                           | <i>Prima installazione e aggiornamenti</i><br>La prima installazione del prodotto deve essere effettuata a carico della ditta fornitrice presso la sede dell'Ente previ accordi con il referente tecnico dell'Ente ed in modalità training on the job.<br>Gli aggiornamenti successivi potranno essere effettuati dalla ditta fornitrice anche da remoto purché le modalità siano compatibili con le regole di accesso ai sistemi dell'Ente e comunque preventivamente concordati con il referente tecnico dell'Ente. |
| RITE8                                                                                                                           | <i>Privilegi di amministrazione</i><br>Non verranno forniti o assegnati privilegi di amministrazione.<br>Durante il setup di installazione o aggiornamento non potranno essere inserite credenziali di amministrazione del database o di sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| RITE9                                                                                                                           | <i>Accesso ai server</i><br>Le regole generali per l'accesso ai server dell'ente sono le seguenti:<br>l'accesso viene consentito tramite un collegamento VPN SSL client to lan nominativo attivabile previa sottoscrizione di liberatoria da parte della ditta fornitrice.<br>Dovranno essere indicati massimo di 5 addetti autorizzati all'accesso ed un referente                                                                                                                                                   |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>incaricato di comunicare variazioni del personale autorizzato.<br/>Non viene consentito l'accesso autonomo alla console o con diritti di amministratore a server/piattaforme condivise con altri software / fornitori. Sui sistemi condivisi è però possibile concordare con il referente tecnico sessioni di lavoro comuni (es: tramite teamviewer).<br/>Se richiesto può essere rilasciato un accesso SQL NET alle basi dati dell'applicazione.<br/>I requisiti di accesso ai sistemi necessari per le attività di aggiornamento, manutenzione e troubleshooting dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica, saranno oggetto di valutazione e dovranno comunque essere concordati con l'Ente.</p> |
| RITE10 | <p><i>Documentazione</i></p> <p>Nel caso di installazione presso i server dovrà essere fornita la seguente ulteriore documentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentazione tecnica dettagliata dell'architettura del prodotto (moduli coinvolti, requisiti, modalità di dialogo tra le varie componenti, ecc.)</li> <li>• Documentazione tecnica dettagliata delle modalità operative di installazione dei vari moduli e della base dati. Tale documentazione è da presentare anche in sede di offerta.</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
| RITE11 | <p><i>Gestione server</i></p> <p>Qualora venisse proposto un ambiente con requisiti non conformi ai punti RITE1/RITE2/RITE3 e quindi non compatibile o gestibile sui sistemi già esistenti del Comune, questo si impegna, in accordo e con comunicazione all'Amministrazione, a svolgere tutte le operazioni di gestione ordinaria e straordinaria dei per una corretta manutenzione e aggiornamento del sistema, backup compresi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Requisiti Accessibilità e Normativi

L'applicazione fornita deve essere accessibile, ossia ottimizzata anche per utenti diversamente abili; devono quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia:

- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”
- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici”
- Decreto 20 Marzo 2013 “Modifiche all’allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l’innovazione e le tecnologie recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici»” (Prot. 195/Ric).

Inoltre il sistema deve:

- rispettare i requisiti di usabilità riportati nell’Allegato B del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche
- seguire in generale le Linee guida emanate dall’Agenzia per l’Italia Digitale
- essere aggiornato rispetto agli adempimenti di legge in materia (sia normative nazionali, che regionali), che nuovi obblighi della Pubblica Amministrazione:
  - Codice Dell’Amministrazione Digitale e successive Integrazioni
  - Piano triennale per l’informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019 a cura dell’Agenzia per l’Italia Digitale
- rispettare adeguamenti e disposizioni successive alle leggi di cui sopra
- rispettare il Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy e successive evoluzioni: il soggetto fornitore deve garantire e dimostrare di aver fatto tutto quanto necessario al fine di conformarsi al GDPR e alle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali e in modo particolare di aver sviluppato le valutazioni del rischio dell’uso dell’applicativo che dovrà essere tassativamente disegnato in maniera conforme al Regolamento UE 2016/679. Il soggetto fornitore deve inoltre assicurare che i principi di “privacy by design” e “privacy by default” sanciti dall’articolo 25 del GDPR sono stati assunti quali fondanti nell’elaborazione dell’applicazione, documentando che le condizioni necessarie per garantire la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita siano già implementate all’interno dell’applicazione stessa. Il soggetto fornitore deve altresì garantire che l’applicazione è conforme alle misure di sicurezza del trattamento dei dati contemplate dall’Articolo 32 del Regolamento UE 679/2016 e produrre adeguata documentazione a supporto di eventuali adesioni a codici di condotta (di cui all’articolo 40 del Regolamento UE 679/2016) o a meccanismi di certificazione approvati (di cui all’articolo 42 del Regolamento UE 679/2016).

## Documentazione

Il software deve essere corredato della seguente documentazione:

- manuale per operatore comunale, in conformità con le specifiche funzionali e non, indicate nel presente allegato tecnico, finalizzato anche alle attività di formazione
- manuale di amministrazione per la configurazione e il monitoraggio del sistema e la gestione degli utenti e loro profilazione
- manuale o help in linea per l'utente finale
- specifiche riguardanti la struttura delle principali basi dati ed i web services esposti dal sistema

Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla con eventuali particolarità relative all'installazione presso l'ambiente dell'Ente.

## Formazione del personale

La fornitura deve comprendere la formazione al personale.

La formazione dovrà essere dettagliata nella relazione tecnica e contenere:

- il numero di giornate di formazione incluse nella fornitura precisando il numero di ore di una giornata
- una proposta di suddivisione dei corsi di formazione, in base agli utenti a cui sono destinati: personale tecnico informatico (profilo amministratore e sistemista se il software sarà installato su sistemi dell'Amministrazione), personale degli uffici (disegnatori delle istanze)
- le modalità di erogazione

I corsi possono essere tenuti presso la sede del Comune o da remoto in caso di sessioni brevi, in date e con modalità da concordare con referente di progetto del Comune di Reggio Emilia.

La formazione tecnica per operatori di back-office deve essere del tipo “training-on-the-job” ossia, durante le sessioni formative si lavorerà alla realizzazione di istanze pubblicabili, necessarie all'Amministrazione.



**Area Risorse**  
**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

---

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

## Collaudo del sistema

Il collaudo del software potrà avvenire al termine della messa in produzione definitiva con esito positivo, o in step concordati preventivamente fra le parti. In tutti i casi dovrà essere stilato un verbale di collaudo sottoscritto da entrambe le parti.

Nel caso in cui il collaudo finale sia ritardato per cause di forza maggiore non dipendenti dalla ditta aggiudicataria e sia stato raggiunto un livello corrispondente ad almeno il 90% del totale di fornitura, l'Ente potrà autorizzare un collaudo parziale, con esito positivo, con facoltà di attivare la garanzia dalla data di sottoscrizione. L'attivazione della garanzia andrà esplicitata sul verbale stesso.

## Attività comprese nella fornitura

La ditta aggiudicataria deve garantire:

- fornitura del software in licenza d'uso oggetto del presente capitolato, con numero illimitato di utenze e numero illimitato di tipologia di istanze/moduli, con possibilità di utilizzo anche da parte di Enti terzi che gestiscono servizi per conto dell'Ente (società partecipate, ecc.);
- analisi di avviamento e predisposizione del sistema con almeno un modulo già configurato e funzionante, che sarà identificato in modalità congiunta;
- attività e conduzione del progetto in collaborazione con il personale dei Servizi interessati e del Servizio "Tecnologie e Sistemi Informativi" del Comune;
- attività per la messa a punto del software necessarie a rendere il software fornito rispondente a tutti i requisiti richiesti;
- installazione del sistema in ambiente di test (o con modalità analoga finalizzata ad effettuare prove) ed in produzione su propri sistemi o sistemi dell'Ente;
- attività di formazione;
- fornitura della documentazione
- garanzia di 12 mesi comprensiva di assistenza e manutenzione ed eventuale hosting.

## Tempistiche

L'articolazione temporale delle attività previste è la seguente:

- avvio fase iniziale: entro 15 giorni dalla stipula del contratto;
- predisposizione ambiente per prove: entro 90 giorni dall'avvio fase iniziale;
- messa in produzione: entro 180 giorni dall'avvio fase iniziale;
- collaudo finale con esito positivo: entro 30 giorni dalla messa in produzione

## Garanzia

La ditta aggiudicataria deve garantire 12 mesi di garanzia; la garanzia decorre dalla data del collaudo finale con esito positivo e deve comprendere il servizio di assistenza e manutenzione ed eventuale hosting nelle modalità indicate successivamente. Nel caso in cui il collaudo finale sia ritardato per cause di forza maggiore non dipendenti dalla ditta aggiudicataria e sia stato raggiunto un livello corrispondente ad almeno il 90% del totale di fornitura, l'Ente potrà autorizzare un collaudo parziale, con esito positivo, con facoltà di attivare la garanzia dalla data di sottoscrizione. L'attivazione della garanzia andrà esplicitata sul verbale stesso.

Le ditte offerenti dovranno presentare il piano delle attività descritte in precedenza.





## **Area Risorse Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

### **Assistenza e Manutenzione**

La ditta deve assicurare il servizio di assistenza e manutenzione ed eventuale hosting durante i 12 mesi di garanzia.

Il servizio di assistenza e manutenzione deve essere fornito sia verso l'utente esterno (cittadino/imprese) che verso gli utenti interni (operatori e tecnici dell'Ente).

#### **Servizio agli utenti esterni**

Dalla messa in produzione dei sistemi e per tutto il periodo di garanzia, la ditta deve garantire un servizio di helpdesk rivolto agli utenti finali (anche solo in modalità telematica), attivo per almeno 5 giorni alla settimana, 8 ore al giorno.

#### **Servizio agli utenti interni**

In fase di avviamento e durante il periodo di garanzia la ditta aggiudicataria è tenuta a fornire i servizi di assistenza sistemistica e tecnica necessari ad assicurare il corretto funzionamento del software fornito.

In particolare, durante l'orario di apertura degli uffici del Comune, deve garantire l'assistenza telefonica e telematica all'utilizzo del software applicativo per gli operatori/tecnici comunali.

Devono altresì essere assicurati:

- le consulenze ed il supporto per un miglior uso dei programmi;
- la collaborazione alla soluzione di problemi pratici;
- gli interventi entro 12 ore dalla chiamata;
- la rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti
- la manutenzione correttiva e adeguativa ad eventuali modifiche normative

Le modalità e le eventuali condizioni e clausole relative alla corresponsione di tali servizi nel periodo sopra indicato dovranno essere esplicitate nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione.

**Le modalità di espletamento del servizio di assistenza e manutenzione descritte nel presente documento, dovranno essere garantite anche per i due anni successivi al periodo di garanzia, che l'Ente ha facoltà di affidare successivamente essendo ricompresi nel valore dell'appalto .**