



DIREZIONE SVILUPPO DEL TERRITORIO – SERVIZI TECNICI – SERVIZI AMBIENTALI

CAPITOLATO TECNICO FORNITURA DI SOFTWARE SaaS PER LA GESTIONE SUAP – SUE e ADEGUAMENTO ai REQUISITI DELLA MISURA 2.2.3 del PNRR

SOMMARIO

1. OGGETTO DEL CONTRATTO	4
1.1 DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO	4
1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO	5
1.3 CONTESTO E NECESSITÀ DELLA CITTÀ DI SEGRATE	5
1.4 DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVI	6
2. REQUISITI TECNICI DELLA SOLUZIONE	6
2.1 REQUISITI TECNOLOGICI SAAS/CLOUD	6
2.1 ARCHITETTURA DEL SISTEMA	6
2.2 INTEROPERABILITÀ E STANDARD DI COMUNICAZIONE	7
2.3 COMPATIBILITÀ CON INFRASTRUTTURE E SISTEMI ESISTENTI	7
2.4 INTEGRAZIONE CON PIATTAFORME REGIONALI E NAZIONALI – OBBLIGHI E RIFERIMENTI NORMATIVI	7
2.5 SICUREZZA E CERTIFICAZIONI	8
2.6 BACKUP E DISASTER RECOVERY	8
3 REQUISITI DELLA FORNITURA	9
3.1 DOTAZIONE SOFTWARE ATTUALE	11
3.2 COMPONENTI APPLICATIVE PER PRESENTAZIONE, INVIO E PROTOCOLLAZIONE DELLE ISTANZE SUAP E SUE	11
3.2.1 INTEROPERABILITÀ	11
3.2.2 INTEGRAZIONE CON LA PIATTAFORMA PAGO PA	12
3.2.3 INTEGRAZIONE CON L'APP IO	12
3.2.4 INVIO AUTOMATICO AL PORTALE STARWEB	12
3.2.5 SEZIONE INFORMATIVA	12
3.2.6 SEZIONE CARTOGRAFICA	13
3.2.7 ELENCO ISTANZE PRESENTABILI TRAMITE LA PIATTAFORMA	13
3.2.8 ACCESSO ALLA PIATTAFORMA PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE	13
3.2.9 VERIFICA E CONTROLLI DEI DATI INSERITI	13
3.2.10 GENERAZIONE DOCUMENTI E VERIFICA DELLA FIRMA DIGITALE	14
3.2.11 PRENOTAZIONI APPUNTAMENTI	14

Ente certificato:



Iso 9001:2015

Palazzo Comunale
via I Maggio 20090 - Segrate
Telefono 02/26.902.1 Fax 02/21.33.751
C.F. 83503670156 - P.I. 01703890150



3.3 COMPONENTI APPLICATIVE PER GESTIONE, ISTRUTTORIA E ARCHIVIAZIONE DELLE ISTANZE SUAP E SUE	15
3.3.1 CONFIGURAZIONE DEI FLUSSI DI LAVORO	15
3.3.2 CONVERSIONE E MIGRAZIONE DEI DATI	16
3.3.3 ITEROPERABILITÀ	16
3.3.4 GESTIONE CARTOGRAFICA	17
3.3.5 GESTIONE DOCUMENTALE E CONSERVAZIONE A NORMA	17
3.3.6 PROFILAZIONE UTENTI E ITER ISTRUTTORIO	18
3.3.7 CATALOGO PROCEDIMENTI GESTITI – AMBITO SUAP E SUE	18
3.3.8 REPORTISTICA, ANALISI ED ESTRAZIONE DATI	18
3.3.9 GESTIONE STAMPE – DOCUMENTI – REPORT	19
4. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA	20
4.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA	20
4.2 TIPOLOGIA DI SUPPORTO	20
4.3 TEMPI DI RISPOSTA SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	21
4.4 REPORTISTICA SULLO STATO DI SERVIZIO	21
4.5 AGGIORNAMENTI E MANUTENZIONE	22
5. FORMAZIONE E SUPPORTO	22
5.1 PIANO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DELL'ENTE	22
5.2 SUPPORTO CONTINUO PER GLI OPERATORI E UTENTI	23
5.3 MATERIALE DIDATTICO E TUTORIAL	23
5.4 AGGIORNAMENTI NORMATIVI E NUOVE FUNZIONALITÀ	23
6. OBBLIGHI DEL FORNITORE	24
6.1 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	24
7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	25
7.1 FASI DELL'IMPLEMENTAZIONE	25
7.2 PROCEDURA DI TESTING E VALIDAZIONE	26
7.3 REPORT DI AVANZAMENTO E VERIFICA	27
7.4 CESSAZIONE DEL SERVIZIO ED ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO	27
7.5 SCADENZE	28
8. PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	29
8.1 PENALI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI SLA E DEGLI OBBLIGHI	29
8.2 CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	29
8.3 PROCEDURE DI GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE GRAVI	29
9. COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	30
9.1 DETTAGLIO DEI COSTI DI LICENZA, MANUTENZIONE E ASSISTENZA	30
9.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO	30
9.3 EVENTUALI COSTI AGGIUNTIVI PER SERVIZI EXTRA	30



9.4 REVISIONE DEI PREZZI	31
10. DISPOSIZIONI FINALI	31
10.1 RISERVATEZZA E GESTIONE DEI DATI	31
10.2 PROPRIETÀ INTELLETTUALE	31
10.3 CLAUSOLA DI FORZA MAGGIORE	31
10.4 RECUPERO DEI DATI ALLA CESSAZIONE DEL SERVIZIO	32
10.5 ALTRI OBBLIGHI LEGALI E CONTRATTUALI	32
10.6 RISPETTO DEL PRINCIPIO DNSH	32



1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

La presente fornitura riguarda l'attivazione, la configurazione e l'erogazione in modalità Software as a Service (SaaS) di una piattaforma digitale per la gestione integrata delle pratiche afferenti al SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) e al SUE (Sportello Unico per l'Edilizia) del Città di Segrate, in conformità alle normative vigenti.

L'intervento è parzialmente finanziato tramite risorse provenienti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Sub-investimento 2.2.3 "Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE", in coerenza con il Decreto Ministeriale del 22/11/2023 e con il successivo Decreto del 04/02/2025.

L'intervento comprende:

- L'adeguamento della nuova piattaforma oggetto del capitolato alle nuove specifiche tecniche per le modalità telematiche di comunicazione e trasferimento dati tra il SUAP, gli uffici comunali e gli Enti Terzi coinvolti nei procedimenti, come previsto dall'articolo 5 dell'Allegato al D.P.R. 160/2010, in attuazione del Decreto Interministeriale del 25 novembre 2023;
- L'adeguamento della nuova piattaforma alle specifiche tecniche e funzionali richieste per garantire la conformità ai requisiti della misura 2.2.3, finalizzato all'ottenimento del relativo finanziamento;
- La migrazione dei dati dall'attuale piattaforma in uso, con salvaguardia della struttura e della storicità delle pratiche;
- L'accesso tramite identità digitali quali SPID, CIE, CNS ed eIDAS
- L'integrazione nativa con la Piattaforma Nazionale dei pagamenti PagoPA, con i diversi Partner Tecnologici presenti;
- L'integrazione con l'app IO e la piattaforma fornita;
- L'integrazione con il sistema di protocollo attualmente adottato dal comune di Segrate;
- La gestione degli Appuntamenti per permettere agli utenti di prenotare incontri con gli uffici Comunali in modo semplice, comunale;
- La fornitura del servizio di formazione del personale;
- L'assistenza tecnica per l'intera durata del contratto, tramite l'implementazione di un servizio di Help Desk strutturato, comprensivo di assistenza agli operatori dell'Ente che agli utenti utilizzatori dei sistemi;
- La costituzione delle banche dati geografiche;



1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

Il progetto rientra tra le iniziative di Digitalizzazione dei Servizi pubblici in linea con le disposizioni normative vigenti in materia di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, con particolare riferimento a:

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) – D.lgs. 82/2005 e s.m.i., che disciplina il processo di trasformazione digitale delle P.A., incentivando l'uso di soluzioni SaaS per garantire efficienza, trasparenza e interoperabilità tra Enti;
- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, documento programmatico che guida la transizione digitale della P.A., promuovendo l'adozione di soluzioni cloud e la standardizzazione dei processi amministrativi;
- Regolamento eIDAS (Regolamento UE n. 910/2014), che stabilisce il quadro giuridico per l'identificazione elettronica, per l'utilizzo dell'Identità digitale SPID, con particolare attenzione alla firma digitale e alla verifica dell'autenticazione e integrità dei documenti elettronici;
- L'adozione della soluzione proposta verrà in parte finanziata attraverso le risorse messe a disposizione nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), in particolare grazie ai fondi dell'attuazione del sub-investimento 2.2.3 per la "Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE", riducendo i costi diretti per l'Amministrazione, facilitando la modernizzazione dei processi.

Tali riferimenti costituiscono il quadro normativo e strategico entro cui si inserisce l'intervento, garantendone la coerenza con gli obiettivi nazionali ed europei in materia di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e assicurando l'accesso a risorse finanziarie mirate al rafforzamento dell'efficienza amministrativa e della qualità dei servizi erogati.

1.3 CONTESTO E NECESSITÀ DELLA CITTÀ DI SEGRATE

La Città di Segrate si trova attualmente in una fase di profonda trasformazione digitale, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza, la trasparenza e l'accessibilità dei servizi rivolti a cittadini, imprese e professionisti. In tale contesto, la gestione delle pratiche afferenti agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) e per l'Edilizia (SUE) rappresenta un ambito strategico per la modernizzazione amministrativa, nel quale l'adozione di soluzioni digitali avanzate risulta fondamentale per semplificare i procedimenti, ridurre i tempi di istruttoria e migliorare l'esperienza d'uso da parte degli utenti.

Per evitare situazioni di lock-in tecnologico, l'Ente richiede che la soluzione adottata sia basata su tecnologie aperte e interoperabili, tali da garantire l'esportazione e la portabilità dei dati secondo modalità documentate, in modo da mantenere la piena autonomia nelle scelte tecnologiche e assicurare la flessibilità futura.

Infine, la piattaforma dovrà essere conforme ai criteri di qualificazione stabiliti da AgID per i servizi cloud destinati alla Pubblica Amministrazione, assicurando elevati standard di affidabilità, sicurezza, trasparenza e prestazioni, nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di trattamento dei dati personali.



1.4 DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVI

Il contratto di fornitura della piattaforma in modalità SaaS avrà una durata iniziale di 36 mesi, decorrenti dalla data di attivazione del servizio. Durante tale periodo, il Fornitore garantirà il pieno funzionamento del sistema, l'assistenza tecnica, la manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché l'implementazione di aggiornamenti periodici necessari per l'adeguamento normativo, tecnologico e funzionale.

2. REQUISITI TECNICI DELLA SOLUZIONE

2.1 REQUISITI TECNOLOGICI SaaS/CLOUD

La piattaforma SaaS adottata dal Comune di Segrate per la gestione Front Office e Back Office dello Sportello Unico SUAP e SUE dovrà garantire elevati standard tecnologici in termini di interoperabilità e compatibilità, in conformità con le normative nazionali e comunitarie sulla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e in linea con gli obiettivi dell'Avviso Misura 2.2.3 del PNRR.

La soluzione dovrà essere erogata esclusivamente in modalità SaaS (Software as a Service), garantendo la fruizione del servizio tramite browser, senza necessità di installazioni locali presso l'Ente, assicurando aggiornamenti automatici, manutenzione centralizzata e alta disponibilità del sistema.

2.1 ARCHITETTURA DEL SISTEMA

Il sistema proposto dovrà essere basato su un'architettura moderna scalabile, in grado di supportare la gestione delle attività commerciali e produttive (SUAP) e edilizie (SUE) in modalità completamente digitale.

In conformità con gli obiettivi delineati nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026 dell'AgID, il sistema richiesto dovrà adottare i seguenti principi fondamentali:

- Cloud First: privilegiare soluzioni basate su infrastrutture cloud, garantendo al contempo l'adozione di tecnologie aperte e interoperabili per prevenire il rischio di dipendenza da un unico fornitore (lock-in). Ciò assicurerà all'Ente di mantenere in futuro la possibilità di migrare agevolmente tra diversi provider, garantendo un controllo maggiore sulle scelte future e promuovendo l'innovazione continua senza vincoli esclusivi a lungo termine;
- Digital & Mobile First: soluzione progettata e ottimizzata anche per i dispositivi mobile, assicurando all'utente l'accesso ai servizi da tutte le piattaforme;
- Interoperabile by Design: la soluzione deve prevedere attraverso l'esposizione di API standardizzate l'interoperabilità nativa con altri sistemi e la comunicazione con altre piattaforme;
- Sicurezza e Privacy by Design: il sistema deve essere progettato integrando misure di sicurezza e protezione dei dati, garantendo la conformità alle normative vigenti in materia di privacy e di protezione dei dati personali. Il sistema dovrà supportare l'accesso tramite identità digitali quali SPID, CIE, CNS ed eIDAS, assicurando un'autenticazione sicura e conforme agli standard europei.

Tali caratteristiche costituiscono i fondamenti architetturali su cui si basa l'intera soluzione tecnologica richiesta.



2.2 INTEROPERABILITÀ E STANDARD DI COMUNICAZIONE

Rispetto dei requisiti di interoperabilità della piattaforma:

- Aderenza ai principi dell'Interoperabilità Framework: conformità alle linee guida nazionali per l'interoperabilità della P.A. agli standard comuni definiti dall'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale);
- Utilizzo di API RESTful (Application programming Interface – Representational State Transfer) e WEB Services: per garantire lo scambio di dati con altri sistemi informativi dell'Ente (Es: Protocollo informatico) e con le piattaforme Nazionali (es. ANPR, PagoPA, SPID, CIE, INAD, ecc.);
- Conformità al formato Open Data: per la gestione dei dati in formati aperti (CSV, XML, JSON, ...).

L'adozione di questi standard rappresenta un presupposto imprescindibile per garantire l'integrazione fluida con le piattaforme nazionali e regionali, favorendo l'efficienza e la trasparenza nei procedimenti amministrativi.

2.3 COMPATIBILITÀ CON INFRASTRUTTURE E SISTEMI ESISTENTI

La soluzione adottata dovrà essere compatibile con:

- I Sistemi Informativi attualmente in uso presso il Comune di Segrate, evitando la duplicazione di dati e garantendo una transizione fluida;
- I database e gli archivi documentali esistenti, supportando formati standard (postgresql/PostGIS, Oracle, Microsoft SQL Server MySQL, ecc.);
- L'integrazione con il Software ArcGis Pro per supportare la gestione territoriale e cartografia delle istanze;
- Sistemi di Firma Digitale e conservazione a norma, conformi al regolamento eIDAS e alle disposizioni agID per la gestione documentale sicura.

Tale compatibilità è necessaria per garantire un'integrazione efficiente e la continuità dei servizi, senza interruzioni operative o duplicazioni di attività.

2.4 INTEGRAZIONE CON PIATTAFORME REGIONALI E NAZIONALI – OBBLIGHI E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il sistema deve essere progettato per garantire l'interoperabilità nativa con le piattaforme regionali e nazionali, in conformità con le normative vigenti in materia di digitalizzazione e interoperabilità. In particolare, dovrà rispettare quanto previsto dalle Specifiche Tecniche SUAP 2023 emanate da Regione Lombardia, che stabiliscono gli standard per lo scambio di dati, la gestione delle pratiche amministrative e il corretto funzionamento dei portali SUAP regionali.

Tale integrazione è altresì obbligatoria ai sensi delle Linee guida sull'Interoperabilità tecnica dell'AgID, adottate con Determinazione n. 547/2021, le quali definiscono principi e regole per assicurare la piena interoperabilità tra i sistemi delle Pubbliche Amministrazioni. Il sistema dovrà quindi essere in grado di dialogare secondo il principio "interoperabile by design", garantendo scambi automatici e sicuri di dati attraverso API standardizzate e formati aperti.



Inoltre, la soluzione dovrà risultare pienamente compatibile con il quadro normativo europeo delineato dal Regolamento (UE) 2018/1724, che istituisce il Single Digital Gateway (SDG), imponendo agli Stati membri l'obbligo di rendere i servizi digitali accessibili e interoperabili anche a livello transfrontaliero.

L'Ente richiede espressamente che la soluzione proposta rispetti tutte le disposizioni normative e tecniche sopra richiamate, al fine di garantire il pieno allineamento ai requisiti di interoperabilità su scala regionale, nazionale ed europea, assicurando continuità operativa, efficienza nella gestione delle pratiche e piena conformità agli obblighi normativi vigenti.

2.5 SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

La soluzione adottata dovrà garantire:

- Conformità al GDPR (Regolamento UE 2016/679): attraverso l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate alla protezione dei dati personali, nonché strumenti per la gestione del consenso e dell'informativa sulla privacy, in linea con i principi di liceità, correttezza e trasparenza del trattamento;
- Sicurezza applicativa e protezione dei dati: mediante l'utilizzo di protocolli di crittografia sicuri (TLS 1.2 o superiori), autenticazione a più fattori (MFA), registrazione degli accessi tramite log auditabili e sistemi di controllo degli accessi basati sui ruoli;
- Certificazioni di sicurezza: Il servizio di hosting e il servizio applicativo SaaS dovrà essere erogato, perentoriamente, tramite una piattaforma di cloud computing qualificata da ACN e pubblicata nel Cloud Marketplace.

Il rispetto di tali certificazioni costituisce requisito essenziale per garantire la continuità, la sicurezza e l'affidabilità del servizio offerto all'Ente.

2.6 BACKUP E DISASTER RECOVERY

Per il corretto funzionamento del sistema di informatizzazione dei servizi SUAP e SUE, è fondamentale garantire la continuità operativa attraverso soluzioni robuste di backup e disaster recovery, in linea con quanto previsto dalla normativa vigente.

Il sistema dovrà essere progettato per effettuare backup regolari e automatizzati, con una gestione rigorosa delle copie di sicurezza, in modo da garantire l'accesso e il ripristino dei dati anche in caso di guasti hardware, eventi naturali o altri imprevisti.

Il piano di Disaster Recovery dovrà assicurare il ripristino rapido dei dati e delle funzionalità, con Recovery Time Objective (RTO) e Recovery Point Objective (RPO) adeguati alla criticità dei servizi erogati. Sarà necessario includere procedure di test periodiche per verificarne l'efficacia e aggiornare le strategie in base all'evoluzione del sistema.

L'Ente si aspetta una piattaforma dotata di un'architettura di backup e disaster recovery che consenta la ripresa tempestiva delle attività, evitando interruzioni prolungate e riducendo al minimo il rischio di inefficienze operative.

In sintesi, la soluzione proposta dovrà:

- Garantire backup regolari, sicuri e distribuiti geograficamente;



- Assicurare un ripristino rapido ed efficace dei dati tramite un piano di disaster recovery conforme agli standard AgID e alle normative nazionali ed europee;
- Prevedere la crittografia dei dati e meccanismi di protezione contro accessi non autorizzati;
- Specificare in modo chiaro gli obiettivi di RTO e RPO;
- Risultare pienamente conforme alle disposizioni del GDPR e dell'Avviso Misura 2.2.3, garantendo la sicurezza e la protezione dei dati trattati dai sistemi SUAP e SUE.

Tali misure rappresentano un requisito imprescindibile per garantire la resilienza dell'infrastruttura digitale dell'Ente, assicurando la continuità dei servizi anche in situazioni critiche e la piena tutela dei dati trattati.

3 REQUISITI DELLA FORNITURA

La piattaforma software, comprensiva di tutti i moduli necessari, dovrà rispettare obbligatoriamente i seguenti requisiti minimi:

1. Essere conforme alle regole di interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'art. 73 del CAD;
2. Conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n.4), in ottemperanza alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate da AgID, che recepiscono la norma tecnica europea UNI EN 301549 dicembre 2020, e in linea con le indicazioni fornite da Designers Italia.
3. Interfaccia Client completamente Web-Based, accessibile tramite un qualsiasi browser web installato su qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, macOS, ecc.). Non dovrà essere necessaria l'installazione di componenti sulla macchina Client, né il caricamento dinamico di plug-in o estensioni (come Java Applet, Flash, ActiveX, o altri componenti proprietari), salvo nei casi non sia possibile adottare modalità alternative per il corretto funzionamento della piattaforma.
Tutti i moduli che compongono la Suite software dovranno essere pienamente compatibili con i browser più diffusi (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari).
Non sono ammesse soluzioni basate su architetture Client/Server tradizionali, né che richiedano l'utilizzo di sessioni Terminal Server, Desktop Remote o Remote Procedure Call (RPC).
Rimangono ammesse esclusivamente le componenti software necessarie per interfacciarsi con dispositivi hardware esterni (es. lettori Smart Card, dispositivi di firma digitali, token USB, ecc.) oltre a quelli necessari per la visualizzazione dei documenti prodotti (es. Plug-In per Microsoft Office, Adobe Acrobat, LibreOffice, ecc.).
4. Il sistema dovrà utilizzare un'unica base dati, basata su piattaforma relazionale standard, nella quale confluiscono tutte le informazioni condivise tra i moduli applicativi. Tale approccio dovrà garantire l'eliminazione di duplicazioni e ridondanze assicurando coerenza, integrità e piena integrazione tra le diverse componenti della piattaforma.
5. Il sistema dovrà garantire, in qualsiasi momento, la possibilità di esportare l'intera base dati, inclusi indici, metadati e ogni altro elemento strutturale necessario al funzionamento della piattaforma, in formati standard, aperti e ampiamente documentati.



Tale requisito è essenziale per assicurare la portabilità dei dati, la trasparenza del sistema e la possibilità, per l'Ente, di esercitare pienamente i propri diritti di titolarità e controllo sul patrimonio informatico.

6. Il sistema dovrà adottare un meccanismo di accounting completo, sia per la componente applicativa che per quella dati, in grado di registrare in modo dettagliato tutti gli accessi degli operatori e le operazioni effettuate all'interno della piattaforma. I log generati dovranno essere automaticamente riversati in conservazione digitale, secondo le modalità e i tempi previsti dalla normativa vigente in materia di gestione documentale e sicurezza dati.
7. I moduli applicativi e gestionali costituenti il sistema software fornito dovranno consentire l'utilizzo concorrente da parte di più utenti operatori.
8. La piattaforma dovrà garantire la capacità di integrazione con altri applicativi e piattaforme esterne, tramite moduli applicativi integrati che esponano web services standardizzati. Dovranno essere disponibili le relative API documentate, corredate di specifiche tecniche e manuali per l'integrazione, al fine di favorire lo scambio strutturato di dati con altri sistemi.
9. Il sistema dovrà prevedere un meccanismo di gestione degli errori che consenta la segnalazione chiara e immediata di malfunzionamenti e anomalie. Le finestre di errore dovranno fornire messaggi espliciti e comprensivi, evitando formule generiche o ambigue, così da agevolare l'individuazione e la risoluzione del problema da parte dell'operatore in tempi rapidi.
10. L'applicazione dovrà consentire, senza necessità di strumenti esterni, l'estrazione autonoma dei dati e la generazione di documenti nei principali formati standard aperti (quali CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS), al fine di garantire l'utilizzo in applicativi di terze parti o in ambienti di produttività individuale. Tali funzionalità dovranno essere conformi a quanto previsto dalle Linee Guida in materia di Open Data, favorendo la trasparenza, la portabilità e il riutilizzo delle informazioni trattate.
11. La piattaforma dovrà garantire il pieno supporto alle funzionalità della firma digitale, preferibilmente in modalità remota (remota qualificata), con possibilità residuale di firma in locale. Dovranno inoltre essere assicurate le funzionalità di apposizione e verifica della marca temporale, nonché la lettura e validazione dei documenti informatici firmati digitalmente, in conformità alla normativa vigente e alle specifiche tecniche dell'AgID.
12. La piattaforma dovrà garantire la gestione completa del ciclo di vita del documento elettronico, a partire dalla sua formazione o ricezione, fino alla composizione del fascicolo informatico unico della pratica, assicurando che l'intero iter sia conforme alla normativa vigente in materia di *documento informatico* e *conservazione digitale* a norma, secondo quanto previsto dalle Linee guida AgID sul documento informatico.
13. La piattaforma dovrà consentire all'Ente l'erogazione di servizi digitali che prevedono l'identificazione informatica degli utenti, in conformità a quanto previsto dall'articolo 64 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005). A tal fine, il sistema dovrà integrare le più recenti modalità di autenticazione, tra cui SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE), Carta Nazionale dei Servizi (CNS) e eIDAS, garantendo un accesso sicuro, conforme e interoperabile con le infrastrutture nazionali ed europee.
14. La piattaforma dovrà garantire il pieno e completo interfacciamento con la piattaforma nazionale per i pagamenti elettronici PagoPA, in conformità con quanto previsto dall'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005) e dal D.L.



179/2012. L'integrazione dovrà essere direttamente implementata all'interno della piattaforma software fornita, assicurando tutte le funzionalità necessarie per la gestione dei flussi di pagamento, sia in entrata che in uscita. In particolare, dovrà essere garantita la piena interoperabilità con il sistema di contabilità finanziaria dell'Ente.

3.1 DOTAZIONE SOFTWARE ATTUALE

Di seguito si fornisce un breve riepilogo delle soluzioni software attualmente in uso presso la Direzione Sviluppo del Territorio, Servizi Tecnici, Servizi Ambientali:

- Componente Front-Office per la presentazione delle istanze, sezione informativa e trasparenza, tramite Sportello Telematico web dedicato:
 - o <https://sportellotelematico.comune.segrate.mi.it/>
- Componente di Back-Office tramite applicativo Solo1 (Gruppo Maggioli S.p.A.), con architettura Client-Server e Data Base on-premise;
- Componente cartografica di Back-Office integrata con l'applicativo;
- Geoportale Cartografico Front-Office pubblico, per la consultazione delle cartografia Comunali ufficiali;
 - o <https://sportellotelematico.comune.segrate.mi.it/gfmaplet/?token=NULLNULLNULLNULL>
- Protocollo attualmente gestita tramite invio PEC direttamente dallo Sportello telematico;
- Gestione dei pagamenti elettronici integrata con la piattaforma pagoPA, tramite intermediario tecnologico Maggioli;

3.2 COMPONENTI APPLICATIVE PER PRESENTAZIONE, INVIO E PROTOCOLLAZIONE DELLE ISTANZE SUAP E SUE

La piattaforma SaaS adottata dalla Città di Segrate dovrà consentire la gestione integrata delle pratiche afferenti agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) e per l'Edilizia (SUE), garantendo un flusso di lavoro efficiente, conforme alla normativa vigente, orientato alla semplificazione dei procedimenti amministrativi e all'interoperabilità con le piattaforme nazionali e regionali.

In particolare, la soluzione dovrà includere le seguenti componenti applicative e funzionalità:

3.2.1 INTEROPERABILITÀ

Il Sistema dovrà garantire la piena interoperabilità tra il Front Office e il sistema di protocollo informatico della Società Kibernetes S.r.l., attualmente adottato dalla Città di Segrate, attraverso l'utilizzo di Web Services conformi alle specifiche tecniche stabilite dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID). Questo approccio assicura una comunicazione bidirezionale efficace e sicura tra i sistemi informatici, in linea con le "Linee guida sull'Interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni".

L'integrazione con il protocollo consentirà l'automazione delle registrazioni, in entrata e in uscita, di dati, documenti e allegati, garantendo la corretta classificazione, tracciabilità e archiviazione degli atti in conformità alla normativa vigente.



In particolare, il sistema dovrà implementare interfacce applicative (API) basate su tecnologia REST conformi al modello di interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni (ModI), così da permettere la protocollazione automatica delle istanze presentate dagli utenti, senza necessità di invio tramite PEC. Questo processo migliorerà significativamente l'efficienza operativa e ridurrà i tempi complessivi di gestione delle pratiche.

L'adozione di tali standard e tecnologie favorirà la creazione di un ecosistema digitale integrato, nel quale le diverse componenti del sistema informativo comunale potranno interagire in modo armonico e sicuro, garantendo al contempo la conformità alle normative vigenti e un'esperienza utente ottimizzata.

3.2.2 INTEGRAZIONE CON LA PIATTAFORMA PAGO PA

Il sistema dovrà prevedere un'integrazione nativa con la Piattaforma Nazionale dei Pagamenti PagoPA e con il relativo partner tecnologico, consentendo il caricamento automatico degli importi dovuti e la generazione della ricevuta di pagamento una volta conclusa l'operazione. Tale funzionalità dovrà essere perfettamente integrata nei flussi di gestione delle istanze.

3.2.3 INTEGRAZIONE CON L'APP IO

La piattaforma dovrà essere integrata con l'app IO per consentire l'invio di comunicazioni dirette, personalizzate e tempestive ai cittadini. L'utente riceverà notifiche sul proprio smartphone riguardo aggiornamenti, scadenze o altre informazioni rilevanti relative alle pratiche in corso.

3.2.4 INVIO AUTOMATICO AL PORTALE STARWEB

Il sistema dovrà garantire l'interoperabilità con il portale camerale StarWeb, consentendo l'invio automatico delle pratiche contestuali alla Comunicazione Unica. Tale invio dovrà avvenire secondo le specifiche tecniche stabilite da Unicamere, assicurando la trasmissione completa e corretta dei dati e l'integrazione con il sistema di protocollazione dell'Ente, restituendo all'Utente il numero e la data di protocollazione delle Istanza trasmessa.

3.2.5 SEZIONE INFORMATIVA

La piattaforma dovrà includere una sezione dedicata alla trasparenza e all'accesso alle informazioni, contenente:

- Le normative nazionali e regionali di riferimento;
- I regolamenti comunali applicabili;
- Una guida dettagliata alle procedure per l'invio delle pratiche, con indicazioni sui requisiti e sugli allegati richiesti;
- L'accesso ai moduli aggiornati, con possibilità di download e compilazione digitale;
- Una sottosezione dedicata alle novità normative, alle scadenze e alle comunicazioni di servizio rivolte a cittadini, imprese e professionisti.

Tale sezione dovrà essere realizzata in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 33/2013 in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte



delle pubbliche amministrazioni, garantendo l'accessibilità totale dei contenuti e il rispetto dei criteri di aggiornamento, chiarezza e facilità di consultazione.

3.2.6 SEZIONE CARTOGRAFICA

La piattaforma dovrà integrare una componente cartografica consultabile tramite webGIS accessibile via browser senza l'installazione di software aggiuntivi, che consenta all'utente di georeferenziare l'intervento oggetto dell'istanza in fase di compilazione, selezionando direttamente la particella o inserendo i rispettivi identificativi catastali.

Dovranno essere caricate e rese navigabili le seguenti banche dati geografiche, fornite dall'Ente:

- Cartografia Tecnica (DBT);
- Cartografia Catastale;
- Ortofoto;
- Strumenti Urbanistici organizzati per livelli informativi (azzonamenti, vincoli, piano dei Servizi, norme, ambiti, ecc.);
- Toponomastica e Numerazione Civica;

La piattaforma dovrà consentire l'interrogazione Urbanistica del Territorio, finalizzata all'ottenimento delle informazioni necessarie per la redazione dei Certificati di Destinazione Urbanistica;

3.2.7 ELENCO ISTANZE PRESENTABILI TRAMITE LA PIATTAFORMA

La piattaforma dovrà consentire la presentazione digitale di tutti i Titoli Abilitativi previsti dalle normative nazionali, regionali e comunali.

Ogni Ufficio dovrà poter gestire, attraverso il sistema, le istanze relative agli interventi subordinati a tali titoli, in conformità con l'organizzazione interna e le procedure attualmente in uso presso lo Sportello Telematico.

L'elenco completo delle istanze attualmente gestite dal Comune di Segrate è riportato nell'Allegato A.

3.2.8 ACCESSO ALLA PIATTAFORMA PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

L'accesso alla piattaforma dovrà essere libero per tutta la sezione informativa, mentre per la presentazione delle istanze da parte di cittadini, imprese e professionisti dovrà essere previsto l'accesso tramite strumenti di identificazione digitale conformi alle normative vigenti, quali SPID, CIE, TS-CNS ed eIDAS.

L'adozione degli strumenti di identificazione digitale garantisce il pieno rispetto del principio del digital by default, in conformità a quanto stabilito dall'articolo 7 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005), che impone alle Pubbliche Amministrazioni di progettare i servizi digitali come canale principale di accesso per cittadini, professionisti e imprese.

3.2.9 VERIFICA E CONTROLLI DEI DATI INSERITI

La Piattaforma dovrà implementare controlli automatici per garantire la completezza e la correttezza formale delle istanze presentate. In particolare, dovrà verificare la presenza degli allegati obbligatori sulla base di quanto dichiarato dal professionista nelle asseverazioni, nonché in funzione delle normative nazionali e regionali, dei regolamenti comunali vigenti e di eventuali indicazioni fornite dagli uffici competenti.



Per ridurre al minimo gli errori di compilazione e digitalizzazione, il sistema dovrà attingere direttamente alle banche dati comunali per informazioni quali: toponomastica, tipologie di istanze e interventi, zone urbanistiche, oneri e diritti di segreteria. Tali dati dovranno essere proposti in formato precompilato e selezionabile, impedendo l'inserimento manuale da parte dell'utente, salvo eccezioni previste dal sistema.

Dovranno inoltre essere previsti controlli automatici su campi sensibili, come Codice Fiscale, Partita IVA e dati catastali, con validazioni strutturali e formali. La configurazione generale del sistema dovrà consentire di distinguere tra campi obbligatori – il cui mancato inserimento bloccherà l'invio dell'istanza – e campi opzionali, per i quali potrà essere previsto un avviso non bloccante.

Infine, il sistema dovrà prevedere, ove richiesto, l'obbligatorietà della georeferenziazione dell'istanza su base cartografica fornita dalla piattaforma, garantendo l'allineamento tra le informazioni tecniche e la localizzazione geografica dell'intervento.

3.2.10 GENERAZIONE DOCUMENTI VERIFICA DELLA FIRMA DIGITALE

Una volta completata la compilazione dell'istanza, il sistema dovrà generare automaticamente un file in formato PDF/A, quale rappresentazione ufficiale e immutabile del documento finale, e un file XML contenente la struttura dati dell'istanza, conforme agli standard previsti per l'interoperabilità e l'interscambio con altri sistemi.

La piattaforma dovrà garantire il corretto allineamento tra i due file, assicurando la coerenza tra il contenuto visualizzato e i dati strutturati, anche ai fini della protocollazione e della conservazione a norma.

Dovrà inoltre essere chiaramente indicato all'utente quali documenti o allegati richiedono obbligatoriamente la firma digitale. Al momento del caricamento degli stessi, il sistema dovrà eseguire un controllo automatico della firma digitale apposta, verificandone la validità, l'integrità, la non ripudiabilità e la conformità ai certificati qualificati.

Tali funzionalità dovranno essere conformi al Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS) sull'identificazione elettronica e ai riferimenti tecnici previsti dalle Linee Guida AgID sul documento informatico, con particolare attenzione all'uso del formato PDF/A per l'archiviazione digitale a lungo termine e ai requisiti per la validazione delle firme elettroniche qualificate.

3.2.11 PRENOTAZIONI APPUNTAMENTI

La Piattaforma dovrà permettere la gestione dinamica delle prenotazioni con gli Uffici Comunali, consentendo ai cittadini e ai professionisti di fissare appuntamenti direttamente tramite l'interfaccia, scegliendo tra le disponibilità fornite dagli uffici competenti. Il sistema dovrà comunicare in tempo reale giorni, orari disponibili, disdette e variazioni, e inviare automaticamente notifiche di conferma, promemoria e avvisi di eventuali modifiche o annullamenti.



Dovrà inoltre includere strumenti di monitoraggio e reportistica per analizzare il numero di appuntamenti fissati, le tematiche più richieste e l'efficienza complessiva del servizio, supportando l'Amministrazione nel miglioramento continuo della gestione dei contatti con l'utenza.

Le funzionalità descritte costituiscono l'ossatura operativa della piattaforma e rispondono alle esigenze concrete di cittadini, imprese, professionisti e operatori comunali. L'obiettivo è garantire un ecosistema digitale integrato, trasparente e interoperabile, che semplifichi le procedure amministrative e migliori l'efficienza complessiva dell'Ente, in coerenza con gli obiettivi di innovazione tecnologica e transizione digitale promossi dal PNRR.

3.3 COMPONENTI APPLICATIVE PER GESTIONE, ISTRUTTORIA E ARCHIVIAZIONE DELLE ISTANZE SUAP E SUE

La piattaforma per la gestione delle pratiche dovrà disporre di un modulo di Back Office avanzato, in grado di garantire la gestione completa delle pratiche relative allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e allo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE).

Tale modulo dovrà assicurare un flusso di lavoro efficiente e strutturato, facilitando tutte le fasi del procedimento amministrativo, dalla presa in carico alla conclusione dell'istruttoria.

In un'ottica di semplificazione amministrativa e cooperazione tra le Pubbliche Amministrazioni, la Piattaforma dovrà consentire l'accesso via web anche agli Enti esterni competenti (es. Vigili del Fuoco, ARPA, Soprintendenza, ATS, ecc.), permettendo di istruire la parte di istanza di loro competenza, rilasciare pareri e partecipare alla Conferenza di Servizi, nel rispetto del modello organizzativo digitale SaaS.

Tale funzionalità trova fondamento nell'art. 5 del D.P.R. 160/2010, che prevede la gestione telematica del procedimento attraverso l'interazione diretta con gli Enti coinvolti e conforme al Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005), in particolare l'art. 50-bis, che disciplina l'interoperabilità tra i sistemi informativi delle pubbliche Amministrazioni, all'art. 64-bis, relativo all'accesso dei dati digitali e conforme alle Linee guida sull'Interoperabilità tecnica" emanate da AgID con Determinazione n. 547/2021, che stabilisce i requisiti tecnici per l'interscambio di dati tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni.

Agli operatori comunali dovrà invece essere garantita la possibilità di monitorare lo stato di avanzamento delle istanze attraverso una scrivania virtuale, in cui visualizzare tempi di lavorazione, scadenze e attività in corso, assicurando il rispetto delle tempistiche previste e una gestione efficiente del carico di lavoro.

Per gli Utenti (cittadini, professionisti, imprese), l'accesso autenticato tramite SPID, CIE o eIDAS dovrà permettere la consultazione dello storico delle pratiche concluse e lo stato di aggiornamento di quelle in corso, con indicazione chiara dello stato delle pratiche (es. inserita, protocollata, assegnata, in carico a, ecc.), numero e data di protocollo, termini procedurali previsti e tempo residuo per eventuali meccanismi di silenzio-assenso.

3.3.1 CONFIGURAZIONE DEI FLUSSI DI LAVORO

La piattaforma dovrà disporre di un sistema avanzato di configurazione dei flussi di lavoro, che consenta all'Ente di:



- Definire e personalizzare ogni fase del procedimento, stabilendo schermate da visualizzare, ruoli coinvolti, tempistiche, regole di avanzamento e condizioni specifiche;
- Gestire i diritti di accesso in modo differenziato, in base al profilo dell'utente e al suo ruolo nel processo (es. Responsabile del Procedimento, Istruttore, Amministrativo, ecc.);
- Adattare i workflow alle diverse tipologie di istanza, con la possibilità di modificarli nel tempo in base all'evoluzione normativa o organizzativa;
- Automatizzare l'avanzamento delle pratiche da una fase all'altra, inclusa l'assegnazione delle attività tramite una scrivania virtuale, in funzione della classe operativa di appartenenza.

3.3.2 CONVERSIONE E MIGRAZIONE DEI DATI

Dovrà essere fornito un servizio di migrazione dei dati attualmente gestiti attraverso il software Solo1 della società Gruppo Maggioli S.p.A., garantendo la conservazione, l'integrità e la leggibilità delle informazioni pregresse.

L'Ente dovrà disporre di un periodo congruo per effettuare le necessarie verifiche sui dati migrati e segnalare eventuali anomalie, carenze o incongruenze. Il servizio dovrà prevedere la presa in carico e la risoluzione di tali segnalazioni, con la riconsegna degli archivi opportunamente aggiornati.

Ove tecnicamente possibile, la migrazione dovrà includere anche la georeferenziazione delle istanze archiviate nell'attuale gestionale, al fine di assicurarne l'allineamento con la componente cartografica del nuovo sistema.

3.3.3 ITEROPERABILITÀ

Il sistema dovrà garantire la piena interoperabilità con il protocollo informatico comunale, automatizzando l'assegnazione del numero di protocollo alle istanze ricevute. Ogni pratica trasmessa dal portale dovrà essere protocollata automaticamente tramite Web Service, consentendo una comunicazione bidirezionale efficace e sicura dei dati e degli allegati. Successivamente alla protocollazione, la pratica dovrà essere smistata automaticamente agli uffici competenti in base alla tipologia dell'istanza e agli endoprocedimenti correlati.

Il sistema dovrà inoltre supportare la trasmissione automatica delle comunicazioni tra gli operatori interni e gli utenti esterni direttamente dalla piattaforma di back office. Tutte le comunicazioni in uscita, incluse richieste di integrazione, avvisi e notifiche di scadenza, dovranno essere automaticamente protocollate, garantendo la tracciabilità e l'archiviazione conforme alla normativa vigente.

La piattaforma dovrà assicurare l'interoperabilità con il sistema regionale "Procedimenti" di Regione Lombardia, consentendo il trasferimento automatico dei dati delle pratiche edilizie verso il cruscotto centralizzato (Hub regionale). Il sistema dovrà supportare la trasmissione strutturata delle informazioni richieste dalla Regione e garantire la conformità ai protocolli di interoperabilità previsti, favorendo un sistema di monitoraggio integrato volto al popolamento dell'Hub regionale in chiave programmatoria e strategica.



Inoltre, il sistema dovrà prevedere la generazione automatica del file per la comunicazione all'Anagrafe Tributaria, in conformità al Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 2 ottobre 2006, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 245 del 20 ottobre 2006.

In coerenza con gli obiettivi della Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)", il sistema dovrà garantire l'interoperabilità tra i sistemi informativi delle amministrazioni coinvolte nei procedimenti, secondo le specifiche tecniche stabilite dal Decreto Interministeriale del 26 settembre 2023, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 276 del 25 novembre 2023. Tali specifiche, redatte dal Gruppo Tecnico istituito dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, delineano le modalità telematiche di comunicazione e trasferimento dei dati tra i SUAP e le autorità competenti, in attuazione dell'articolo 5 dell'Allegato al D.P.R. 160/2010.

3.3.4 GESTIONE CARTOGRAFICA

All'interno della piattaforma di Back-Office, gli operatori comunali dovranno poter visualizzare e interagire con le banche dati geografiche, sfruttando una componente cartografica che consenta:

- La visualizzazione delle cartografie comunali (DBT, Catasto, Strumenti Urbanistici, Ortofoto;
- L'interrogazione dei layer informativi, comprensivi dei dati censuari per la mappa catastale;
- La visualizzazione delle geometrie dichiarate dall'utente in fase di presentazione dell'istanza;

Il sistema dovrà garantire la piena interoperabilità con il Software GIS attualmente utilizzato dall'Ente (ArchGis Pro di ESRI), e supportare l'evoluzione della banca dati geografica nel tempo, mantenendo l'allineamento tra pratiche e territorio.

3.3.5 GESTIONE DOCUMENTALE E CONSERVAZIONE A NORMA

Considerando che il Comune di Segrate utilizza il software Kibernetes per la gestione documentale e che la nuova piattaforma opererà in cloud, è fondamentale garantire l'interoperabilità tra questi sistemi. La nuova piattaforma deve:

- Essere conforme alle Linee Guida dell'AgID, assicurando l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità dei documenti informatici.
- Utilizzare formati di file e metadati descritti dall'allegato 2 delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" emanate da AGID
- Supportare le specifiche tecniche per l'interoperabilità, come le OpenAPI in tecnologia REST, per consentire una comunicazione efficace tra i sistemi.
- Garantire che tutti i documenti soggetti a obbligo di conservazione, secondo la normativa vigente, siano gestiti adeguatamente per la protocollazione e la successiva conservazione utilizzato dal Comune, assicurando la conformità alle disposizioni del CAD e delle Linee Guida dell'AgID.

La città di Segrate mantiene in ogni caso la piena titolarità del trattamento dei dati generati e gestiti attraverso la nuova piattaforma. I dati, in quanto parte del patrimonio informativo pubblico, dovranno rimanere nella disponibilità esclusiva dell'Ente.



A tal fine, la soluzione proposta dovrà garantire che:

- Il Comune possa richiedere in qualsiasi momento, tramite PEC, una copia di backup del database in cloud. Tale copia dovrà essere fornita entro 15 giorni dalla richiesta;
- In caso di cessazione definitiva del servizio, la consegna del backup avvenga a titolo gratuito, entro i termini concordati;
- Eventuali forniture ulteriori possano essere richieste a fronte di un rimborso spese, secondo quanto indicato nell'offerta economica;
- Il backup sia fornito in formato aperto o documentato, tale da consentirne il riutilizzo e l'importazione in altri ambienti o software.

3.3.6 PROFILAZIONE UTENTI E ITER ISTRUTTORIO

La gestione delle pratiche dovrà essere supportata da un sistema di profilazione avanzata degli utenti e dei diritti di accesso, che consenta di definire con precisione le attività consentite a ciascun operatore. I permessi dovranno essere differenziati in base al gruppo di appartenenza (ad esempio: Ufficio Edilizia, SUAP, Ufficio Urbanistica, Ufficio Ambiente, ecc.) e al ruolo ricoperto all'interno del procedimento (es. Responsabile del Procedimento, Istruttore Tecnico, Istruttore Amministrativo, ecc.). In questo modo si garantisce un accesso regolamentato alle informazioni e una chiara suddivisione delle responsabilità operative, nel rispetto delle normative in materia di privacy e sicurezza dei dati.

L'iter istruttorio standard per ogni tipologia di istanza dovrà essere configurabile attraverso un motore di workflow integrato, che permetta la definizione dei passaggi procedurali e delle verifiche predefinite secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Dovrà inoltre essere prevista la possibilità di modificare e adattare il workflow in base alle specifiche esigenze operative, assicurando sempre il rispetto delle prescrizioni legislative e dei controlli obbligatori.

3.3.7 CATALOGO PROCEDIMENTI GESTITI – AMBITO SUAP E SUE

Il sistema per la gestione delle istanze dovrà consentire la completa istruttoria delle relative pratiche attualmente gestite dall'area Direzione Sviluppo del Territorio, Servizi Tecnici, Servizi Ambientali.

Si riporta nell'Allegato B l'elenco di tutti i procedimenti gestiti attualmente nel gestionale di Back Office.

3.3.8 REPORTISTICA, ANALISI ED ESTRAZIONE DATI

Il sistema dovrà disporre di strumenti avanzati di analisi e reportistica, che permettano all'Amministrazione di monitorare le attività e ottimizzare i processi interni, garantendo automaticamente report su.

- Tempi medi di lavorazione;
- Carichi di lavoro per ufficio e per operatore;
- Stati di avanzamento e scadenze;
- Prestazioni complessive dei procedimenti amministrativi;

Tali strumenti dovranno supportare anche l'analisi delle performance, per individuare eventuali colli di bottiglia o criticità operative, consentendo interventi di miglioramento.



La soluzione preferibile prevede la presenza di un pannello interno alla piattaforma, che consenta agli operatori di selezionare, aggregare e visualizzare dinamicamente i dati in base a parametri configurabili (es. oneri di urbanizzazione, diritti di segreteria, volumetrie, sanzioni), offrendo anche funzionalità di rappresentazione grafica e dashboard interattive.

I dati devono essere esportabili in formati standard aperti (.CSV, Excel, XML, PDF), sia nella forma aggregata sia dettagliata. In assenza del pannello di visualizzazione, dovrà essere comunque garantita l'esportazione completa o selettiva della base dati, in qualsiasi momento, secondo criteri parametrici.

Infine, dovrà essere possibile l'estrazione dei dati in funzione delle diverse fasi dei workflow istruttori, al fine di supportare il monitoraggio dei procedimenti, la trasparenza operativa e la condivisione con altri sistemi interni o esterni all'Ente.

3.3.9 GESTIONE STAMPE – DOCUMENTI – REPORT

Il sistema dovrà disporre di un modulo avanzato per la gestione documentale, in grado di supportare la produzione, l'archiviazione e la modifica dei documenti in modo strutturato e sicuro. Durante le fasi di workflow i dati che compongono la pratica (quali, nome, cognome, ragione sociale, ecc.) verranno proposti in automatico nei campi parametrici presenti nei modelli personalizzabili dagli utenti.

Il sistema della gestione dei documenti dovrà consentire:

- La produzione automatica dei documenti sulla base di modelli predefiniti, attingendo direttamente ai dati contenuti nel Data Base, per supportare la predisposizione di documenti quali, rilasci, dinieghi, richieste d'integrazione, pareri, ecc;
- La gestione e archiviazione, permettendo l'archiviazione dei documenti in un repository strutturato;
- La modifica dei documenti .docx direttamente dal Browser senza necessita di scaricarli e caricarli manualmente, con la possibilità di modificare il contenuto e salvarli scegliendo tra sovrascrivere l'originale o creare una nuova versione; NOTA: lo fa Maggioli? Cosa usa per l'editor dei testi?
- L'esportazione dei Documenti/Report in diversi formati, tra cui PDF, Excel, CSV.

Per quanto riguarda l'apposizione delle firme lato backoffice, si richiede che la piattaforma supporti sia la firma digitale di singoli documenti che la firma massiva di più file, semplificando l'attività degli operatori e garantendo la conformità alle normative vigenti.

Si riporta nell'Allegato C l'elenco di tutti i Modelli gestiti attualmente nel gestionale di Back Office.



4. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

4.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza previsto per il sistema dovrà garantire un supporto continuo e tempestivo all'Ente, al fine di risolvere qualsiasi problematica tecnica o funzionale che possa emergere durante l'utilizzo del sistema. L'assistenza dovrà essere disponibile durante l'orario lavorativo, con un servizio di supporto che includa anche la possibilità di interagire tramite diverse modalità di comunicazione, come telefono, email e piattaforma web dedicata.

Il servizio di assistenza dovrà essere strutturato in modo da rispondere alle necessità dell'Ente in modo rapido ed efficace, garantendo la risoluzione di guasti e malfunzionamenti in tempi definiti. Inoltre, sarà fondamentale che il supporto offerto consenta l'intervento su qualsiasi tipo di problematica, sia essa sia di natura tecnica, legata al malfunzionamento del software, sia in relazione a eventuali richieste di chiarimenti sulle funzionalità del sistema.

In particolare, l'assistenza dovrà comprendere:

- Supporto tecnico per la risoluzione di malfunzionamenti, errori o anomalie che impediscano il corretto utilizzo delle funzionalità;
- Manutenzione correttiva per la gestione di guasti e difetti relativi al sistema;
- Manutenzione normativa per l'adeguamento del sistema a modifiche derivanti da disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi, comprese modifiche ai formati di stampa o ai protocolli di trasmissione dati;
- Manutenzione adeguativa, modifiche necessarie per adeguare il sistema a nuove esigenze tecniche, operative o di contesto, senza modificare le funzionalità principali;
- Manutenzione evolutiva, miglioramenti e aggiornamenti delle prestazioni dei software, proposti autonomamente dal fornitore o da esso implementati.

Restano escluse dal servizio attività di programmazione personalizzata o assistenza su problematiche non direttamente collegate alla funzionalità standard del sistema.

4.2 TIPOLOGIA DI SUPPORTO

Il servizio di assistenza dovrà essere garantito su più livelli e modalità, a seconda della tipologia di utente e del tipo di esigenza.

Modalità di apertura delle richieste

Per ogni tipologia di apertura assistenza viene richiesto l'assegnazione di un Ticket per consentire la tracciabilità di ogni intervento, assegnando un identificativo univoco alla segnalazione permettendo il monitoraggio dello stato di avanzamento della richiesta.

Vengono richieste le seguenti modalità di richiesta di apertura ticket:

- Comune di Segrate (utente interno):
Il personale autorizzato del Comune potrà inoltrare le richieste di assistenza utilizzando il sistema di ticketing dedicato, oppure attraverso i canali di posta elettronica, supporto telefonico o form dedicato;
- Utente esterno (cittadino o professionista):



le richieste di assistenza potranno essere inoltrate utilizzando form dedicato accessibile dal Portale o direttamente dal sito istituzionale del fornitore.

Modalità erogazione del supporto tecnico (Help Desk)

Viene richiesta l'erogazione del servizio di supporto suddiviso in diversi livelli operativi in funzione della gravità delle problematiche.

Vengono richieste le seguenti modalità di evasione delle richieste di assistenza:

- Supporto tramite e-mail, telefono o altro canale informatico;
- Supporto operativo tramite collegamento con software da accesso remoto;
- Eventuale supporto per rilascio aggiornamenti.

4.3 TEMPI DI RISPOSTA SLA (Service Level Agreement)

Si richiede la definizione chiara dei tempi di risoluzione delle problematiche, suddivisi in due fasi principali: il tempo di presa in carico, ovvero l'intervallo massimo che deve intercorrere tra la presa segnalazione dell'utente e la conferma da parte dell'assistenza dell'avvenuto recepimento della richiesta, e il tempo di risoluzione, che corrisponde al tempo massimo di presa in carico della richiesta e la risoluzione effettiva del problema, la quale dovrà essere comunicata con la chiusura del Ticket.

Gestione dei Tempi in Base alla Gravità della Richiesta:

Le problematiche dovranno essere gestite in categoria di gravità, che influenzeranno direttamente i tempi di risposta e di risoluzione:

- Le problematiche meno gravi potranno essere gestite con un tempo di risposta più lungo, poiché si ipotizza non impediscano l'operatività del sistema;
- Le problematiche più gravi, che potrebbero riguardare errori che impediscono l'uso delle funzionalità principali del sistema o bloccando completamente l'attività dell'utente, dovranno essere risolte in tempi rapidissimi non superiori a due ore.

4.4 REPORTISTICA SULLO STATO DI SERVIZIO

Viene richiesto che il fornitore fornisca una reportistica periodica e dettagliata sullo stato del servizio, che permetta all'Ente di monitorare e valutare l'andamento dell'assistenza. Questa reportistica fornita con frequenza concordata e deve includere informazioni rilevanti relative alla gestione delle richieste di supporto, ai tempi di risposta e risoluzione, nonché la qualità complessiva del servizio.

In particolare, la reportistica dovrà contenere:

- Un riepilogo delle richieste di supporto aperte, chiuse, risolte con indicazione dei tempi di risposta e risoluzione rispetto agli SLA concordati;
- Una suddivisione delle problematiche in base alla loro gravità, con focus sulle problematiche bloccanti e sulle azioni correttive adottate;
- Analisi delle performance complessive del servizio, inclusi eventuali scostamenti rispetto ai tempi di risposta e risoluzione previsti, nonché le cause di eventuali ritardi;
- Trend delle richieste di supporto, con evidenza di eventuali problematiche ricorrenti o di aree che richiedono un miglioramento continuo;
- Proposte di miglioramento del servizio, in risposta alle problematiche emerse o per ottimizzare la gestione delle richieste;

L'obiettivo della reportistica è garantire una trasparenza totale sullo stato del servizio, permettendo all'Ente di prendere decisioni informate e di monitorare costantemente la qualità dell'assistenza ricevuta.

4.5 AGGIORNAMENTI E MANUTENZIONE

Il Sistema deve essere progettato per garantire la sua continua evoluzione e adeguamento alle normative e alle esigenze tecnologiche in costante trasformazione. In particolare, si dovrà prevedere una manutenzione evolutiva che consenta l'integrazione di aggiornamenti normativi, funzionali e tecnologici, includendo modifiche legislative e regolamentari relative alla gestione dei servizi digitali da parte della Pubblica Amministrazione, come stabilito dalla normativa italiana e dalle Linee Guida AgID.

Tali aggiornamenti dovranno garantire conformità ai regolamenti Europei, alle specifiche tecniche di interoperabilità e ai principi di sicurezza e tutela della privacy. Sarà quindi necessario che il sistema assicuri un'evoluzione costante, allineata con le nuove normative, mantenendo la piena operatività e continuità del servizio.

In particolare:

- Gli aggiornamenti dovranno essere programmati in modo da non interrompere i servizi;
- Dovrà essere garantita la compatibilità con il Regolamento UE 2018/1724 (Single Digital Gateway) e la Determinazione AgID n. 547/2021 sulle regole tecniche di interoperabilità;
- L'Ente dovrà essere informato tempestivamente di ogni aggiornamento, patch o modifica rilevante.

L'obiettivo finale è garantire un sistema sempre aggiornato, resiliente e conforme, capace di sostenere nel tempo l'innovazione digitale dell'Ente, senza compromessi sulla qualità e la continuità dei servizi offerti a cittadini, imprese e professionisti.

5. FORMAZIONE E SUPPORTO

5.1 PIANO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DELL'ENTE

È richiesto che il fornitore organizzi un piano formazione dedicato agli Operatori dell'Ente, finalizzato a garantire un'adeguata conoscenza operativa della nuova soluzione adottata. Considerando che la piattaforma rappresenta un'implementazione completamente nuova per l'Ente, la formazione sarà rivolta a tutto il personale coinvolto nei processi istruttori.

La formazione dovrà essere erogata esclusivamente in modalità "videoconferenza" e dovrà articolarsi in sessioni di mezza giornata, in modo da favorire l'apprendimento graduale e compatibile con le esigenze lavorative degli operatori.

Viene richiesta l'erogazione di almeno "13 interventi formativi", da pianificare in accordo con l'Ente, così da garantire un'adeguata copertura di tutti gli ambiti e dei differenti gruppi di utenti.

I contenuti formativi dovranno coprire l'intero utilizzo del sistema, sia per la componente di Back Office che per quella di Front Office, al fine di garantire un utilizzo efficace e autonomo di tutti i moduli della piattaforma, fornendo agli operatori una conoscenza completa dei flussi di gestione delle pratiche: dalla presentazione dell'Istanza, alla protocollazione, all'importazione dei dati, allo svolgimento dell'istruttoria tecnica e amministrativa, fino alla chiusura del procedimento, includendo l'interazione con il Protocollo dell'Ente, le funzionalità della reportistica e la gestione dei pagamenti tramite PagoPA.

Inoltre, dovranno essere trattati aspetti specifici come le modalità di personalizzazione dei workflow, la compilazione della reportistica, l'estrazione dei dati per la finalità di analisi interne e per eventuali comunicazioni e trasmissioni a livello nazionale o regionale.

Il fornitore dovrà presentare un programma dettagliato delle sessioni formative, che sarà concordato preventivamente con l'Ente, e garantire il supporto tecnico per l'organizzazione e lo svolgimento delle attività online.

5.2 SUPPORTO CONTINUO PER GLI OPERATORI E UTENTI

Per quanto riguarda il supporto continuo agli operatori dell'Ente e agli utenti nell'utilizzo della nuova piattaforma, si rimanda a quanto descritto nel Capitolo 5 Servizi di Assistenza e manutenzione. In particolare, si evidenzia che sarà garantita un'assistenza post-formazione, tramite canali dedicati, finalizzata a supportare l'operatività quotidiana degli operatori e a favorire un efficace utilizzo della soluzione implementata.

5.3 MATERIALE DIDATTICO E TUTORIAL

Al fine di supportare l'attività di formativa e garantire un apprendimento continuo, si richiede che il fornitore metta a disposizione materiale didattico aggiornato e facilmente consultabile da parte degli operatori.

Il materiale potrà consistere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in:

- Manuli operativi in formato digitale (es. PDF o equivalente);
- Guide rapide consultabili online e offline;
- Video tutorial che illustrino le principali funzionalità e i flussi di lavoro della piattaforma.

Tutti i materiali dovranno essere aggiornati in caso di modifiche al sistema, introduzione di nuove funzionalità o adeguamenti normativi.

5.4 AGGIORNAMENTI NORMATIVI E NUOVE FUNZIONALITÀ

Al fine di garantire il costante aggiornamento degli operatori e assicurare il corretto utilizzo del sistema in conformità alle evoluzioni normative e funzionali, si richiede che il fornitore preveda un servizio di informazione strutturato.

In particolare, in caso di rilascio di nuove funzionalità o di modifiche normative, dovranno essere organizzati appositi momenti formativi generali, erogati in modalità videoconferenza, per illustrare le novità e guidare gli utenti nell'adeguamento dei flussi operativi.



Contestualmente, si richiede l'attivazione di un servizio di Newsletter periodica destinata agli Operatori dell'Ente e eventualmente agli Utenti esterni (a seguito di iscrizione), contenente aggiornamenti su:

- Modifiche normative di interesse Istituzionale;
- Nuovi avvisi regionali e Nazionali;
- Aggiornamenti funzionali della piattaforma;
- Eventuali best practice operative.

Si richiede una newsletter redatta in modo sintetico e trasmessa in concomitanza con l'emanazione di nuove disposizioni normative.

6. OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il fornitore si impegna ad erogare i servizi rivolti agli Utenti (Front Office) e i servizi Gestionali (Back Office), con caratteristiche conformi a quanto indicato nelle relative schede descrittive alla data della loro attivazione, fatto salvo l'obbligo di procedere ad aggiornare hardware e software in base a circostanze contingenti.

Nel rispetto delle disposizioni e indicazioni fornite dal Garante per la protezione dei dati personali, in particolare per i servizi di tipo Cloud SaaS, il Fornitore si impegna a:

- Preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati mediante opportune procedure di accesso, backup sistematici e idonee procedure di recovery;
- Memorizzare i dati su server ubicati in Italia o, in alternativa, in Paesi membri dell'Unione Europea;
- Garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto delle cautele previste dall'Unione Europea in materia di protezione dei dati personali;
- Assicurare che il personale preposto al trattamento dei dati attraverso servizi di Front Office e Back Office sia adeguatamente formato al fine di mitigare i rischi derivanti da comportamenti fraudolenti, errori materiali, leggerezza o negligenza;

6.1 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura, il fornitore è tenuto a garantire il pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, il fornitore dovrà:

- Trattare i dati personali esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione dei servizi richiesti dall'Ente, attenendosi alle istruzioni fornite dal Titolare del trattamento;
- Adottare misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati trattati;
- Notificare tempestivamente all'Ente eventuali violazioni di dati personali (data breach) e collaborare nell'attuazione delle misure correttive previste;
- Garantire la collaborazione con l'Ente per l'esercizio dei diritti da parte degli interessati (accesso, rettifica, cancellazione, opposizione, ecc.);
- Prevedere, laddove necessario, l'impiego di sub-responsabili del trattamento con livelli di sicurezza equivalenti e previa autorizzazione dell'Ente;



Il fornitore, inoltre, dovrà garantire che tutto il personale coinvolto nelle attività di trattamento sia adeguatamente formato e istruito in materia di protezione dei dati personali.

Il fornitore, inoltre, dovrà garantire che tutto il personale coinvolto nelle attività di trattamento sia adeguatamente formato e istruito in materia di protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), l'Ente procederà a designare formalmente Maggioli S.p.A., in qualità di fornitore della piattaforma, come Responsabile del trattamento dei dati personali.

Tale designazione sarà formalizzata mediante un atto scritto che definirà:

- Le finalità e le modalità del trattamento;
- La natura dei dati personali trattati;
- Le categorie di interessati;
- Gli obblighi e i diritti del Titolare del Trattamento;

Maggioli S.p.A. dovrà fornire garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Inoltre, si impegna a:

- Trattare i dati personali solo su istruzione documentata del Titolare del Trattamento;
- Garantire che le persone autorizzate al trattamento si impegnino alla riservatezza o abbiano un obbligo legale appropriato di riservatezza;
- Adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'art. 32 del GDPR;
- Assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR;
- Cancellare o restituire tutti i dati personali al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento;
- Mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dall'articolo 28 del GDPR e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

L'Ente si riserva il diritto di effettuare audit periodici per verificare il rispetto delle disposizioni del GDPR e delle clausole contrattuali da parte di Maggioli S.p.A.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Successivamente alla sottoscrizione del contratto, l'esecuzione della fornitura potrà articolarsi in più fasi operative, con l'obiettivo di garantire una transizione fluida verso la nuova piattaforma, nel rispetto dei requisiti tecnici e funzionali previsti dal presente documento.

L'intero processo potrà essere gestito attraverso un piano operativo condiviso, che comprenda attività di analisi, formazione, migrazione dati, test di validazione e messa in esercizio del sistema, in linea con le indicazioni contenute nell'Avviso Misura 2.2.3 del PNRR.

7.1 FASI DELL'IMPLEMENTAZIONE

L'implementazione della soluzione potrà seguire indicativamente le seguenti fasi:



- Analisi preliminare e kick-off operativo, con riunione di avvio tra l'Ente e il Fornitore per definire ruoli, responsabilità e calendario delle attività;
- Organizzazione e invio documentazione e dati al fornitore;
- Installazione e configurazione ambienti, con predisposizione degli ambienti di test e di produzione, e personalizzazione delle funzionalità secondo le esigenze dell'Ente;
- Migrazione e/o conversione dei dati, con trasferimento delle informazioni essenziali dai sistemi in uso al nuovo ambiente, in coerenza con quanto definito nei paragrafi precedenti;
- Attività di formazione, secondo quanto descritto nel Capitolo 5, finalizzate a garantire un adeguato livello di autonomia agli operatori;
- Testing funzionale, per verificare il corretto funzionamento delle principali funzionalità e la coerenza del sistema rispetto ai requisiti;
- Validazione finale e collaudo, con esecuzione di prove di accettazione e redazione del relativo verbale, inclusi eventuali test di tipo "black box" come previsto dalla Misura 2.2.3;
- Messa in esercizio della piattaforma, con il passaggio in produzione e il monitoraggio della fase iniziale di avvio.

La fornitura potrà essere accompagnata da un cronoprogramma dettagliato, concordato tra le parti, nel quale saranno indicate le principali tappe progettuali.

Si riporta un'ipotesi di cronoprogramma:

FASI PROGETTO	TEMPISTICHE											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Analisi preliminare - definizione ruoli - definizione calendario delle attività - richiesta documentazione/dati												
Invio della documentazione/dati												
Costituzione piattaforma front e back												
Migrazione dei dati - caricamento - controllo - collaudo banche dati												
Attività di formazione												
Testing funzionale - messa a regime												
Validazione finale - collaudo - test "black box" PNNR Misura 2.2.3												
Messa in esercizio della piattaforma - promozione progetto												

7.2 PROCEDURA DI TESTING E VALIDAZIONE

A conclusione della fase di configurazione, migrazione e formazione, è prevista una fase di collaudo tecnico-funzionale della piattaforma, finalizzata a verificare la completa conformità della soluzione rispetto ai requisiti richiesti, sia in termini operativi che normativi.

Il collaudo includerà:



- La verifica del corretto funzionamento delle principali funzionalità del sistema (Front Office e Back Office);
- Il controllo dell'interoperabilità con le piattaforme esterne, con particolare attenzione al protocollo informatico comunale e al sistema regionale "Procedimenti";
- Controllare la coerenza dei dati migrati;
- La validazione dei flussi di lavoro personalizzati, delle logiche di assegnazione e della gestione dei documenti.

Il processo si concluderà con l'esecuzione del test di funzionalità "Black-box functionality test", messo a disposizione da AgID, e con la conseguente produzione del report ufficiale di idoneità della piattaforma.

Tale report, unitamente alla documentazione che attesta l'affidamento dell'incarico di adeguamento del sistema SUAP secondo le disposizioni normative vigenti, costituirà il presupposto tecnico-amministrativo per la richiesta di erogazione dei fondi previsti dall'Avviso Misura 2.2.3 "Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE", per il quale l'Ente dovrà aver presentato formale adesione entro il termine stabilito del 06/12/2025.

7.3 REPORT DI AVANZAMENTO E VERIFICA

Durante l'esecuzione della fornitura, il Fornitore potrà essere tenuto a presentare brevi report di avanzamento attività, con cadenza da concordare (es. settimanale o quindicinale), contenenti:

- Stato di avanzamento delle fasi previste;
- Criticità emerse e soluzioni adottate;
- Attività programmate per il periodo successivo.

Tali documenti potranno costituire base di confronto tra l'Ente e il Fornitore per una gestione trasparente e tracciabile dell'intero progetto.

7.4 CESSAZIONE DEL SERVIZIO ED ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura dell'ente.

Alla scadenza del contratto l'Aggiudicatario presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'ente o al nuovo Aggiudicatario per un periodo pari agli ultimi tre mesi di contratto fornendo un piano di subentro che deve essere accettato dall'ente.

Le attività pianificate devono concludersi entro il termine contrattuale. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al capitolato speciale d'oneri.

La fase di *exit management*, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

1. fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;



2. gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
3. *due diligence*: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
4. trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
5. consegna dei *dump* delle banche dati e relativi tracciati record utili alla creazione di tool di migrazione

La fase finale del periodo contrattuale sarà indirizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'ente ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, l'Aggiudicatario si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

1. predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti);
2. consegna dei *dump* e della documentazione per il passaggio di consegne; effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne.

7.5 SCADENZE

Le attività oggetto del presente capitolato dovranno essere concluse entro 11 mesi dalla data di affidamento incarico.

In coerenza con quanto previsto dall'Avviso pubblico "misura 2.2.3 – Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE" del PNRR, l'adeguamento delle componenti SUAP alle specifiche tecniche approvate con decreto Min. 26/09/2023, ovvero il superamento con esito positivo dei test tecnici previsti della c.d. "Suite di Black-Box Test" di cui al Paragrafo 8.6 delle nuove specifiche tecniche di interoperabilità, dovranno concludersi inderogabilmente entro i 360 giorni dalla data di adozione del Decreto di ammissione al finanziamento, ovvero entro il 02 dicembre 2025.

A tal proposito, si richiede da parte del fornitore, un adeguato supporto per l'inserimento e l'utilizzo dell'e-service PDND finalizzato ai test.

Il mancato superamento dei test previsto comporterà la decurtazione del contributo riconosciuto all'Ente nell'ambito della Misura 2.2.3.



8. PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

8.1 PENALI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI SLA E DEGLI OBBLIGHI

Ai sensi dell'Art. 126 del 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici), il presente capitolato dispone l'applicazione di penali in caso di inadempimento nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore.

In particolare, per ogni giorno di ritardo nell'adempimento rispetto ai termini contrattuali o in caso di violazione dei livelli di servizio (SLA), si applicherà una penale pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale riferito alla prestazione interessata, fin a un massimo del 10% dell'importo complessivo.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da formale contestazione scritta da parte della Stazione Appaltante, alla quale l'aggiudicatario potrà presentare eventuali controindicazioni entro 5 giorni lavorativi.

In assenza di controindicazioni, o in caso di loro rigetto, le penali saranno applicate con trattenuta automatica sui pagamenti.

È fatto salvo il diritto dell'Ente di richiedere il risarcimento per ogni singolo ulteriore danno subito.

8.2 CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Ente si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione anticipata del contratto in caso di:

- Violazione sostanziali degli obblighi contrattuali,
- Superamento del limite massimo previsto per l'applicazione delle penali;
- Inadempimenti gravi o ripetuti relativi alla sicurezza dei dati o alla protezione delle informazioni;
- Ritardi non giustificati nell'erogazione delle prestazioni;
- Qualsiasi evento che comprometta in modo significativo la regolare esecuzione della fornitura;

La risoluzione avverrà nel rispetto della normativa vigente, previa comunicazione scritta e possibilità per il fornitore di fornire controdeduzioni entro un termine congruo.

8.3 PROCEDURE DI GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE GRAVI

In presenza di problematiche gravi che impattino sull'operatività del sistema o della sicurezza, l'Ente potrà attivare procedure straordinarie di emergenza, che potranno includere:

- Convocazione di un tavolo tecnico urgente con il Fornitore;
- Richiesta di un piano di intervento correttivo con tempistiche definite;
- Adozione di misure temporanee per garantire la continuità del servizio;

Tali misure sono finalizzate a garantire la continuità operativa dei servizi erogati dall'Ente e a contenere l'impatto delle criticità rilevate, in attesa della loro risoluzione definitiva.



9. COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

9.1 DETTAGLIO DEI COSTI DI LICENZA, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Il corrispettivo complessivo previsto per la fornitura della piattaforma, comprensivo dei servizi di assistenza tecnica, manutenzione correttiva, normativa ed evolutiva per un periodo di 36 mesi, sarà indicato nell'offerta economica presentata in sede di affidamento.

Il costo dovrà includere:

- La licenza d'uso in modalità SaaS della piattaforma, senza limiti di utenti o istanze;
- I servizi di attivazione, configurazione iniziale e migrazione dati;
- L'assistenza e la manutenzione per 36 mesi;
- L'erogazione della formazione e il supporto post-formazione;
- Tutti gli aggiornamenti normativi e funzionali;
- L'adeguamento alle specifiche richieste dell'Avviso Misura 2.2.3.

Non sono ammessi costi separati per componenti essenziali al corretto funzionamento della piattaforma.

9.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo avverrà in tre rate annuali posticipate, secondo il seguente schema:

- 1ª rata: al termine della fase di collaudo positivo della piattaforma e della sottoscrizione del verbale di avvio in esercizio;
- 2ª rata: a 12 mesi dalla data di avvio in esercizio, subordinata alla regolare erogazione dei servizi di assistenza/manutenzione e alla presentazione di regolare reportistica dei servizi erogati;
- 3ª rata: a 24 mesi dalla data di avvio in esercizio, subordinata al mantenimento dei livelli di servizio concordati (SLA) e alla regolare operatività del sistema.

L'Ente si riserva il diritto di sospendere i pagamenti in caso di gravi inadempienze, mancato rispetto degli SLA, o in caso di contestazioni formali sul servizio.

9.3 EVENTUALI COSTI AGGIUNTIVI PER SERVIZI EXTRA

L'Ente non riconoscerà alcun costo aggiuntivo non esplicitamente indicato nell'offerta economica.

Eventuali servizi accessori, non compresi nella fornitura standard, dovranno essere richiesti dall'Ente e oggetto di specifico preventivo, previa autorizzazione scritta.

Sono esclusi da oneri aggiuntivi:

- Gli aggiornamenti normativi obbligatori;
- La produzione dei report previsti per l'ottenimento dei fondi PNRR;
- Le copie annuali dei backup previste contrattualmente.



9.4 REVISIONE DEI PREZZI

Nel rispetto del principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale, di cui all'Art. 9 del D.lgs. 36/23, è prevista la possibilità di revisione dei prezzi nei contratti pubblici, al verificarsi di significative variazioni dei costi imputabili a circostanze oggettive e imprevedibili.

Conformemente a quanto stabilito dall'art. 60 del D.Lgs. 36/2023, la revisione dei prezzi potrà essere attivata su richiesta motivata del Fornitore, corredata da idonea documentazione giustificativa, qualora le variazioni dei prezzi siano superiori al 5% rispetto al valore contrattuale originario.

La determinazione della variazione avverrà utilizzando gli indici sintetici elaborati dall'ISTAT previsti dal comma 3, lettera b) del medesimo articolo, con particolare riferimento a:

- Indici dei prezzi al consumo;
- Indici dei prezzi alla produzione dei servizi;

Eventuali compensazioni saranno riconosciute solo per la parte eccedente il 5% e previo esito positivo dell'istruttoria condotta dell'Ente.

10. DISPOSIZIONI FINALI

10.1 RISERVATEZZA E GESTIONE DEI DATI

Il Fornitore si impegna a garantire la riservatezza di tutte le informazioni trattate nell'ambito della fornitura, adottando misure organizzative e tecniche adeguate per prevenire accessi non autorizzati, divulgazioni, alterazioni o perdite di dati.

I dati trattati dovranno essere conservati in conformità al GDPR (Regolamento UE 2016/679), alle Linee Guida AgID, nonché alle normative nazionali in materia di protezione e sicurezza dei dati.

Le informazioni e i dati gestiti attraverso la piattaforma resteranno di **esclusiva titolarità dell'Ente**, e potranno essere utilizzati dal Fornitore solo ai fini dell'erogazione dei servizi contrattuali.

10.2 PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il presente capitolato non conferisce al Fornitore alcun diritto di proprietà intellettuale sui contenuti, dati, configurazioni, modelli documentali o altri materiali forniti dall'Ente o generati nell'ambito dell'utilizzo della piattaforma.

Il Fornitore mantiene la proprietà intellettuale del software, ma concede all'Ente il diritto d'uso illimitato per tutta la durata della fornitura, limitatamente alle funzionalità previste nel contratto.

10.3 CLAUSOLA DI FORZA MAGGIORE

Nessuna delle parti sarà ritenuta responsabile per ritardi o inadempimenti derivanti da cause di forza maggiore, quali eventi naturali eccezionali, incendi, pandemie, interruzioni di



rete o attacchi informatici su larga scala, a condizione che siano documentati e comunicati tempestivamente.

Durante tali eventi, le obbligazioni contrattuali saranno sospese per il periodo strettamente necessario al ripristino delle condizioni operative.

10.4 RECUPERO DEI DATI ALLA CESSAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di cessazione del contratto, per qualsiasi motivo, il Fornitore dovrà garantire all'Ente la restituzione completa di tutti i dati trattati nel corso dell'erogazione del servizio, comprensivi di allegati, documenti, metadati, registri di log e configurazioni.

In particolare, è previsto che:

- Il Fornitore, su richiesta dell'Ente da inoltrare via PEC, fornisca una copia integrale di backup del database entro 15 giorni;
- Il servizio comprende due copie di backup annuali gratuite, mentre eventuali ulteriori esportazioni saranno soggette a rimborso spese da concordare;
- In caso di cessazione definitiva del servizio, la consegna della copia dei dati sarà sempre gratuita;
- I dati dovranno essere esportati in formati standard aperti (es. XML, CSV, PDF/A, JSON) e in modalità tale da garantire portabilità e riutilizzabilità, anche in caso di migrazione verso altro sistema.

Tale clausola mira a tutelare la continuità operativa dell'Ente e a scongiurare situazioni di lock-in tecnologico.

10.5 ALTRI OBBLIGHI LEGALI E CONTRATTUALI

Il Fornitore dovrà rispettare tutte le disposizioni normative applicabili ai servizi erogati, incluse le prescrizioni AgID, le direttive europee in materia di servizi digitali, e le disposizioni dell'Avviso Misura 2.2.3, ai fini dell'ammissibilità al finanziamento.

Eventuali controversie derivanti dall'esecuzione del presente capitolato saranno di competenza esclusiva del Foro territorialmente competente per l'Ente, salvo diversa previsione in sede contrattuale.

10.6 RISPETTO DEL PRINCIPIO DNSH

In conformità al Regolamento (UE) 2021/241, l'Ente e il Fornitore si impegnano a garantire che l'attuazione della fornitura e l'utilizzo della piattaforma SaaS non arrechino danni significativi agli obiettivi ambientali, secondo il principio europeo "Do No Significant Harm" (DNSH).

A tal fine, saranno privilegiate soluzioni tecnologiche che impieghino infrastrutture a basso impatto ambientale (es. data center efficienti dal punto di vista energetico), sistemi IT sostenibili e pratiche operative rispettose dei criteri ambientali minimi (CAM), in linea con le prescrizioni per gli interventi finanziati dal PNRR – Misura 2.3.3.

Al fine della rendicontazione del finanziamento, il Fornitore dovrà produrre in fase affidamento le apposite checklist DNSH, secondo i modelli previsti dalla normativa PNRR, a dimostrazione delle conformità delle soluzioni proposte al principio di non arrecare danni significativi all'ambiente.